

Chi ti tutela?

Come funzionerà il mercato elettrico dopo la liberalizzazione

IN BREVE

- Tutti i consumatori, inclusi quelli considerati vulnerabili, hanno diritto di scegliere il proprio fornitore di energia elettrica e gas e l'offerta che ritengono più adatta alle proprie esigenze. Sul libero mercato si possono trovare offerte molto differenti, per esempio a prezzo fisso o a prezzo variabile, e con o senza servizi aggiuntivi (inclusa la garanzia che il 100 per cento dell'energia proviene da fonti green).
- A partire dal 1 luglio 2024, i consumatori di energia elettrica che ancora si trovano in tutela, con l'esclusione di quelli considerati vulnerabili, saranno riforniti da un nuovo fornitore, selezionato dall'ARERA attraverso un'asta per garantire prezzi più convenienti. Il passaggio a questo nuovo servizio, chiamato tutele gradualì, è del tutto automatico ma, naturalmente, ciascuno conserva il diritto di scegliere un'offerta o un fornitore alternativo sul libero mercato.
- I consumatori hanno molti strumenti per difendersi o per trovare offerte migliori, a partire dal portale per la comparazione delle offerte e dal servizio di conciliazione dell'ARERA. Coloro che si trovano in condizioni di disagio economico o fisico hanno diritto al bonus sociale, che viene erogato a prescindere dall'offerta sottoscritta (incluse tutte le offerte sul libero mercato, il servizio di maggior tutela e il servizio a tutele gradualì).

PREMESSA

Cosa succederà a gennaio 2024 con la liberalizzazione del mercato dell'energia elettrica e del gas? Quali conseguenze avrà per i consumatori la fine della cosiddetta maggior tutela? I prezzi aumenteranno? E come districarsi nella giungla delle offerte?

Sono domande che tutti si sono fatti nelle scorse settimane. Il completamento della liberalizzazione dei mercati finali della vendita dell'energia elettrica e del gas – con la parziale eccezione dei consumatori qualificati come vulnerabili – è il punto di arrivo di un percorso di riforme iniziato nel 1999. Dopo aver consentito l'ingresso di nuovi operatori nella generazione di energia elettrica e nella produzione o importazione di gas metano, dopo aver stabilito una disciplina di terzietà e non discriminazione nell'accesso alle reti, dopo aver consentito a tutti i consumatori la libera scelta



Si ringrazia A2A per il supporto.

del proprio fornitore – opzione possibile dal 2003 per quanto riguarda il gas naturale e dal 2007 per l'energia elettrica – adesso è il momento di fare l'ultimo passo. I mercati al dettaglio, infatti, sono stati finora oggetto di una lunga transizione, in cui alle offerte e ai fornitori in concorrenza tra di loro è stata affiancata negli anni una offerta regolata, chiamata “tutela” per il gas e “maggior tutela” per l'energia elettrica. Se questo rispondeva alla necessità di evitare un passaggio troppo brusco, oggi ha esaurito la sua utilità.

È per questo che il governo italiano, seguendo le raccomandazioni della Commissione europea e del Garante per la concorrenza, ha confermato la scadenza inserita nel Pnrr di completare una riforma a lungo rinviata. Nel frattempo, la gran parte dei clienti – circa i tre quarti delle famiglie – ha già scelto un fornitore sul libero mercato. Le restanti vedranno, nei prossimi mesi, cambiare la propria condizione. In prima battuta saranno coinvolte le famiglie considerate “non vulnerabili”, cioè che non si trovano in condizioni di disagio economico o fisico e non risiedono in strutture di emergenza o in isole minori non interconnesse. Si tratta all'incirca di 4-5 milioni di consumatori, i quali ancora non hanno scelto un fornitore e che, essendo tuttora serviti in maggior tutela, vedranno parzialmente cambiare la propria situazione.

Per quanto riguarda il gas, le famiglie in tutela continuano a essere servite dal medesimo fornitore, ma sono cambiate le loro condizioni contrattuali: sono stati infatti trasferiti su un'offerta standardizzata (chiamata Placet), che potranno in qualunque momento cambiare. I consumatori elettrici, invece, a partire dal 1 luglio saranno serviti da un nuovo fornitore, selezionato tramite aste che si sono svolte nel mese di gennaio su base territoriale. In questo modo si potrà ridurre la concentrazione del mercato e i consumatori interessati potranno accedere a offerte più convenienti.

Per capire il funzionamento e le ragioni di tale passaggio bisogna fare un piccolo passo indietro e comprendere come funzionano i mercati finali della vendita dell'energia elettrica e del gas. In questo contributo, sviluppato dall'Istituto Bruno Leoni in collaborazione con A2A e dedicato in particolare al mercato dell'energia elettrica, proviamo a rispondere a quindici domande pratiche, relative sia agli obiettivi delle riforme in atto e ai meccanismi sottostanti, sia alle opportunità, ai diritti e ai rischi per i piccoli consumatori. Ci soffermeremo, in particolare, sulle modalità e le tempistiche per il cambio del fornitore, le caratteristiche delle offerte disponibili sul mercato, le possibilità di risparmiare e di trovare offerte più adatte alle esigenze di ciascuno, gli strumenti a disposizione del consumatore per informarsi o difendersi e le ulteriori protezioni esistenti per i clienti cosiddetti “vulnerabili”.

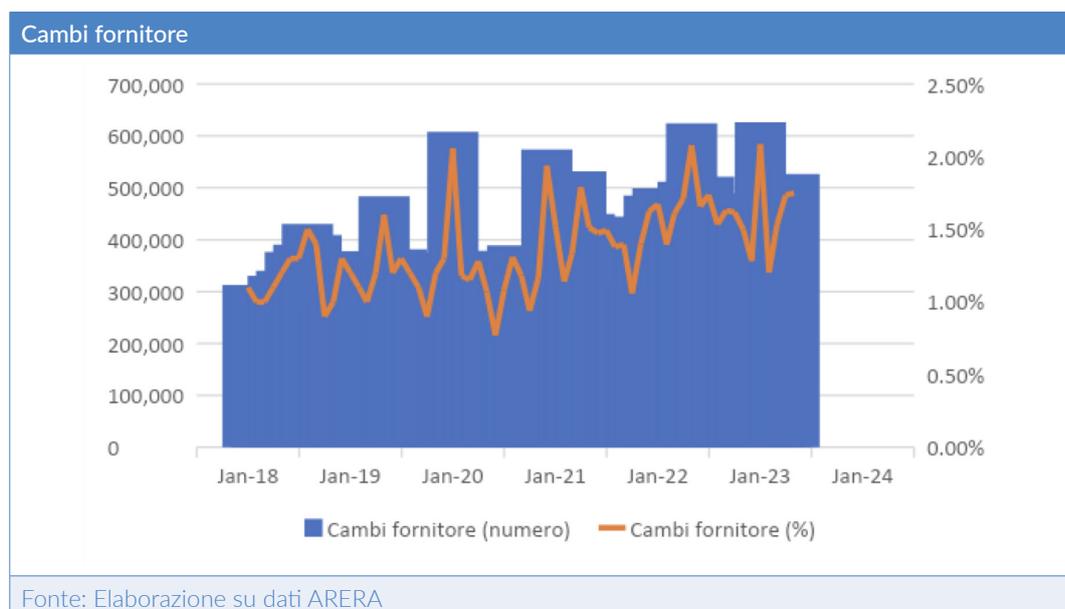
Ogni domanda si accompagna a un grafico, per prendere le mosse dai dati, ma anche per invitare i lettori ad approfondire e verificare le informazioni che vengono fornite (a partire dalla fonte, che è quasi sempre la sezione statistica del sito dell'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente). La concorrenza nel settore elettrico è una grande opportunità per i consumatori, per gli operatori e per il sistema tutto. È solo grazie a una offerta plurale e diversificata che i consumatori possono capire che tipo di servizio è più adeguato per le loro esigenze. Ed è solo grazie a consumatori attivi e dinamici che si possono incentivare gli operatori a innovare le loro proposte commerciali e in ultima analisi a muoversi con ancora più decisione verso la piena decarbonizzazione del settore elettrico.

PARTE I. I WANT TO BREAK FREE

IN BREVE

- Tutti i consumatori di energia elettrica e gas hanno diritto di cambiare offerta o fornitore, seguendo una procedura semplice, in gran parte automatizzata e relativamente rapida
- Sul libero mercato si trovano offerte molto diverse tra di loro, che possono prevedere prezzo fisso o variabile e possono contenere elementi di servizio aggiuntivi (per esempio la garanzia che l'energia proviene al 100 per cento da fonti rinnovabili)
- Esistono molti comparatori di prezzo, tra cui il Portale delle offerte dell'ARERA che contiene informazioni su tutte le offerte disponibili sul mercato. Scegliendo quella con le caratteristiche più adeguate alle loro esigenze, i consumatori possono risparmiare e godere di un servizio migliore

1. È possibile cambiare fornitore?



Cambiare fornitore è un diritto di tutti i consumatori e rappresenta una grande opportunità di trovare un'offerta migliore, sotto il profilo economico o dei contenuti. Infatti sempre più persone colgono questa possibilità.

Nel corso del 2022 hanno cambiato fornitore di energia elettrica circa 5,3 milioni di consumatori domestici, pari al 19,4 per cento del totale. Nei primi cinque mesi del 2023 – l'ultimo periodo per cui sono disponibili i dati – lo hanno fatto all'incirca 2,5 milioni di clienti. Il numero e il tasso di cambio di fornitore sono cresciuti decisamente rispetto al periodo pre-crisi energetica, quando raramente si raggiungevano i due milioni di cambi nei primi cinque mesi dell'anno e, nel corso dell'intero anno, non si sono mai superati i quattro milioni di cambi.

La possibilità di cambiare offerta o fornitore è stata introdotta nel 2003 per quanto riguarda il gas e nel 2007 per quanto riguarda l'energia elettrica. In precedenza, i piccoli consumatori erano considerati "vincolati", cioè erano serviti da operatori stabiliti per legge. Normalmente questi operatori coincidevano col gestore della

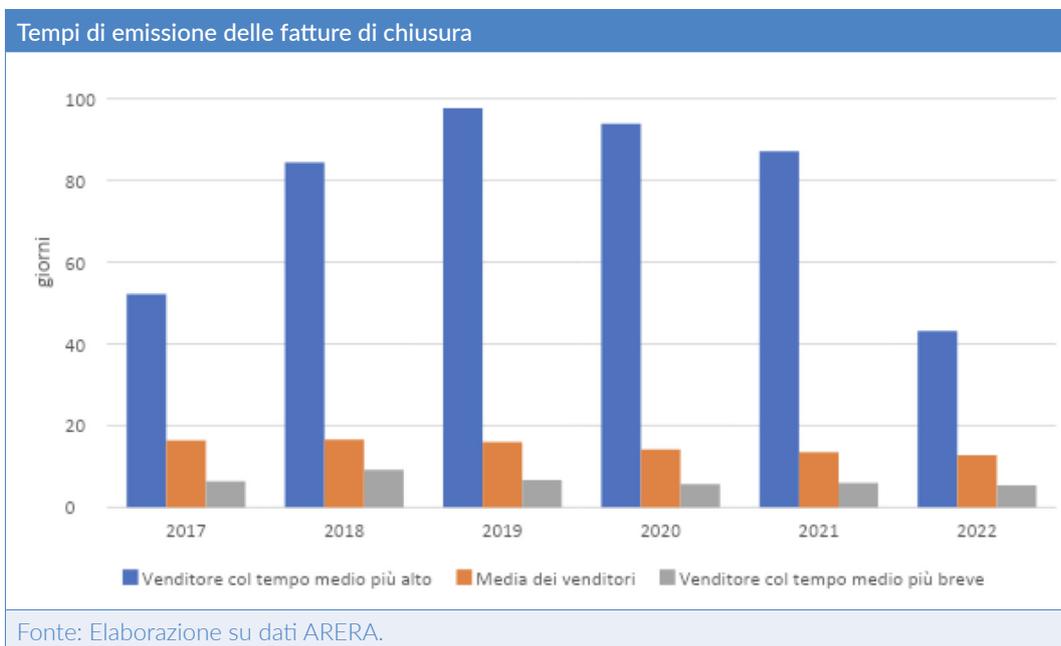
rete di distribuzione a livello locale. Poiché le reti di distribuzione del gas sono storicamente molto frammentate, al momento della liberalizzazione questo mercato ha visto l'immediata presenza di centinaia di potenziali venditori. Viceversa, nel caso dell'energia elettrica, le modalità con cui era stata disciplinata la nazionalizzazione nel 1962 avevano previsto l'acquisizione di quasi tutti gli operatori precedentemente esistenti da parte della neo-costituita Enel, che dunque si è trovata a servire circa l'85 per cento dei clienti domestici. Gli unici operatori sopravvissuti, a parte alcune piccolissime cooperative o distributori in aree montane, furono le ex municipalizzate. La liberalizzazione e la riorganizzazione del settore diedero vita a una serie di nuovi operatori di medio-grandi dimensioni, spesso quotati in borsa, che erano nati dalla fusione, riorganizzazione e trasformazione delle precedenti società municipalizzate. A2A è uno di questi.

Al momento della liberalizzazione, si decise di non prevedere un passaggio "traumatico" (come era stato fatto in altri paesi) ma di accompagnare l'apertura del mercato con una soluzione ponte, chiamata "tutela" (per il gas) o "maggior tutela" (per l'energia elettrica). Tale soluzione prevedeva che i piccoli consumatori, pur potendo scegliere un fornitore alternativo, fino al momento in cui non lo avessero fatto sarebbero stati riforniti dal loro fornitore storico a condizioni fissate dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas (oggi Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, ARERA). Per effetto della situazione pre-liberalizzazione descritta sopra, questo determinò un mercato molto frammentato nel caso del gas, mentre il mercato per la vendita dell'energia elettrica fu caratterizzato fin da subito da un elevato grado di concentrazione.

Nel corso del tempo, la maggior parte delle famiglie ha cambiato fornitore. Al momento in cui questo documento viene scritto (dicembre 2023) si può stimare che almeno il 75 per cento dei clienti domestici abbia scelto un fornitore sul libero mercato. In media, nella prima metà del 2023 ci sono stati circa 500 mila cambiamenti di fornitore al mese. Di questi circa 100 mila al mese sono usciti dalla maggior tutela, mentre gli altri sono clienti che già si trovavano sul libero mercato. Se osserviamo il comportamento dei consumatori, notiamo che la maggior parte dei clienti in maggior tutela non ha mai cambiato fornitore e solo una piccola percentuale lo ha fatto ed è successivamente rientrata in tutela. Tuttavia, quando i consumatori sottoscrivono un'offerta sul libero mercato, tendono a sfruttare più spesso la possibilità di cercare un'offerta più conveniente.

Nel corso degli anni, è inoltre cresciuta la proporzione dei clienti che sottoscrivono online i contratti di fornitura (nel 2022, questa pratica era stata seguita per il 9,9 per cento dei contratti in essere). Vi è ampia evidenza che il canale online offre maggiori opportunità di risparmio, anche grazie ai numerosi *tool* per la confrontabilità delle offerte.

2. Se un consumatore desidera cambiare fornitore, come fa e quanto tempo è necessario?



Il cambio del fornitore è un processo semplice e gestito in maniera interamente automatizzata. È sufficiente che il cliente sottoscriva un contratto col nuovo fornitore, e sarà poi quest'ultimo a farsi carico di tutte le procedure necessarie a eseguire lo *switch* (cioè, appunto, il trasferimento dei dati necessari all'esecuzione del nuovo contratto, per esempio per quanto riguarda la comunicazione dei dati di consumo). La sottoscrizione di un nuovo contratto può avvenire attraverso vari canali (online, mediante call center oppure presso i punti fisici dei venditori) e richiede semplicemente la presentazione di alcuni dati (i principali sono il nome e i contatti dell'intestatario del contratto e il codice Pod, cioè il numero del contatore).

Il sistema elettrico è caratterizzato da alcuni segmenti nei quali è possibile la concorrenza (per esempio, la generazione e la vendita di energia elettrica) mentre in altri casi si è in presenza di quello che gli studiosi chiamano "monopolio naturale", cioè di infrastrutture non replicabili che devono poter essere accessibili in modo terzo e non discriminatorio a tutti gli operatori. Ricadono in questa categoria le reti di distribuzione locale dell'energia elettrica, i cui gestori sono anche responsabili della installazione, manutenzione e gestione dei sistemi di misura (i contatori).

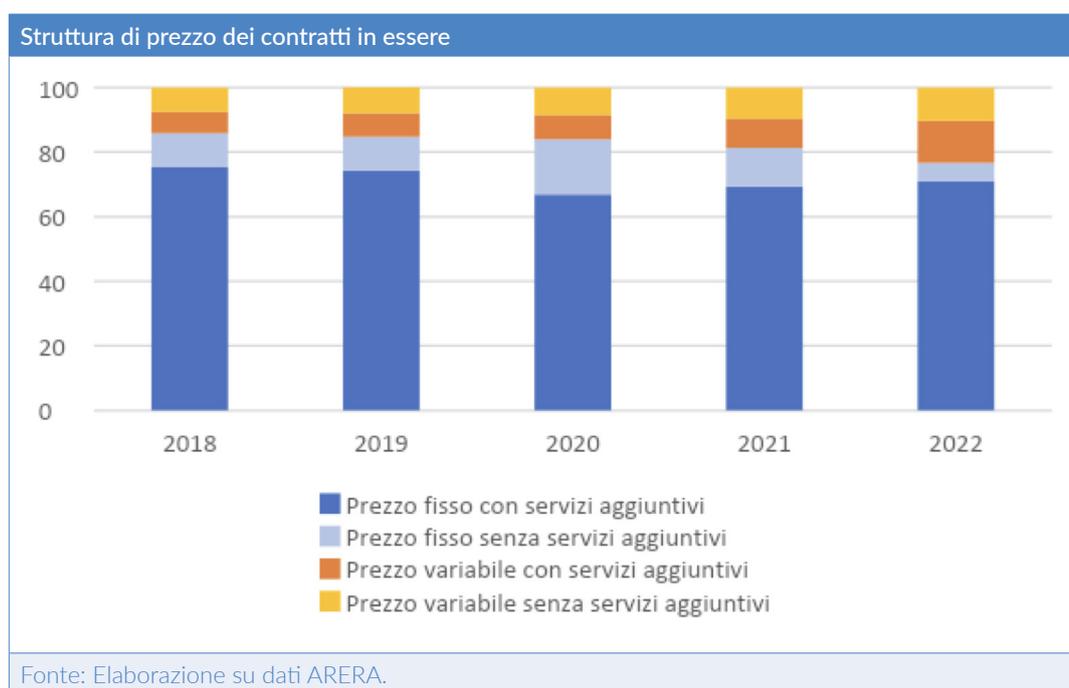
Quando un consumatore cambia fornitore, i dati di misura devono essere comunicati periodicamente al nuovo fornitore, in modo che questi possa prendere in carico la fornitura e procedere alla fatturazione. In Italia, il processo di cambio del fornitore è intermediato da un soggetto pubblico, il Sistema Informativo Integrato, il quale è responsabile di far coincidere l'intestazione dei contratti e dei contatori e di assicurare che tutti e solo i dati necessari siano comunicati a chi di dovere.

Da quando questo nuovo meccanismo è entrato in funzione nel 2015-16, la qualità e le tempistiche delle procedure di cambio del fornitore sono enormemente migliorate. Lo confermano sia la riduzione dei reclami, sia il fatto che i dati per la cessazione delle forniture vengono messi a disposizione nei tempi previsti in più del 95 per cento dei casi, sia infine la continua riduzione dei tempi per l'emissione

della fattura di chiusura, calati da una media di 16,4 giorni nel 2017 a 12,8 giorni nel 2022.

Attualmente è previsto che il cambio di fornitore debba avvenire entro tre settimane e la nuova fornitura abbia inizio dal primo giorno del mese successivo al perfezionamento della procedura. Questo significa che, se il contratto viene perfezionato entro il 10 del mese, la fornitura inizierà il primo giorno del mese successivo. Altrimenti potrebbe slittare al mese dopo ancora. Tuttavia, dal 2026 sarà possibile cambiare il fornitore in appena 24 ore.

3. Che differenze ci sono tra le offerte sul libero mercato e quelle di maggior tutela? Che tipo di offerte si trovano sul libero mercato?



Nell'ambito del servizio di maggior tutela, i consumatori sono riforniti sulla base di contratti che prevedono un prezzo variabile aggiornato trimestralmente secondo la previsione dei costi di approvvigionamento all'ingrosso da parte di un soggetto pubblico, Acquirente Unico, senza alcun tipo di servizio aggiuntivo. Di conseguenza, i consumatori sono esposti alla volatilità trimestrale dei prezzi e acquistano unicamente la fornitura di energia elettrica.

Viceversa, le offerte disponibili sul libero mercato rispecchiano una grande varietà di approcci. In particolare, molte offerte prevedono un prezzo bloccato (che protegge i consumatori dagli incrementi improvvisi e inaspettati) o l'erogazione, assieme dell'energia, anche di servizi aggiuntivi. Se osserviamo le scelte concretamente compiute dai clienti vediamo che essi tendono a prediligere proprio questo tipo di offerte: circa i tre quarti dei contratti in essere nel 2022 erano a prezzo fisso (con o senza servizi aggiuntivi) mentre quasi l'85 per cento prevedeva l'erogazione di servizi aggiuntivi (tra prezzo fisso e variabile). Oltre il 70 per cento era a prezzo fisso e prevedeva l'erogazione di servizi aggiuntivi.

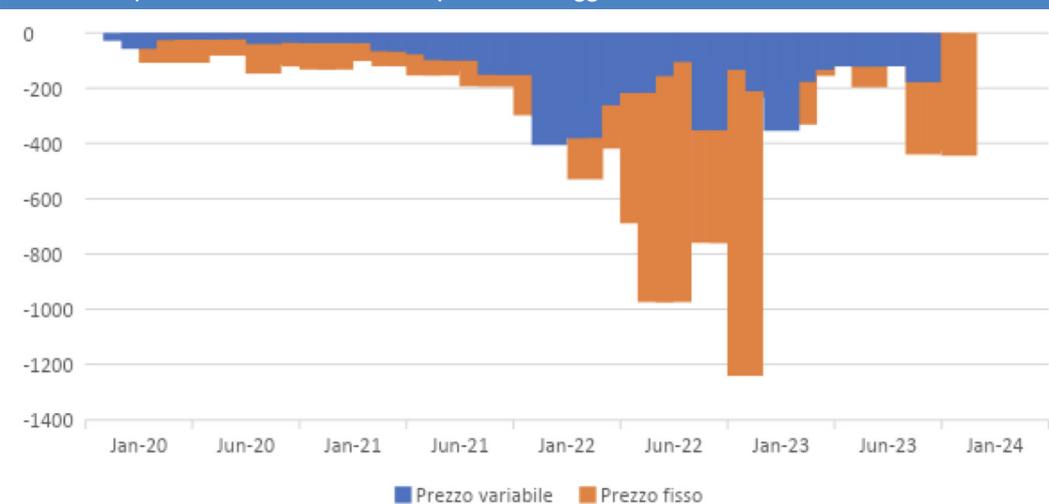
Per servizi aggiuntivi si intende una varietà di prodotti complementari alla mera offerta di energia elettrica, che consente ai consumatori di affiancare all'erogazione

dell'energia altri elementi ritenuti rilevanti. Quelli più frequentemente sottoscritti sono la garanzia che il 100 per cento dell'energia è green o l'affiancamento alla fornitura di energia di programmi di fidelizzazione (propri del fornitore o in collaborazione con terzi), che nei fatti servono a ridurre la spesa per l'energia. Altre tipologie di servizi comunemente richiesti dai consumatori sono l'offerta di altri servizi energetici (per esempio l'offerta congiunta di luce e gas), la presenza di omaggi o gadget, l'assegnazione di vantaggi o diritti sull'acquisto di altri beni o servizi, o la presenza di altri prodotti o servizi assieme alla fornitura di energia elettrica (per esempio consulenze o supporto nell'efficienza energetica oppure la fornitura di *hardware*, spesso con una vantaggiosa rateizzazione direttamente in bolletta, come d'altronde accade all'interno di molti contratti per i servizi di telecomunicazione).

La principale differenza tra la maggior tutela e le offerte sul mercato libero, quindi, è che queste ultime coprono un ampio ventaglio di opportunità, consentendo a ciascun consumatore di trovare le condizioni più adatte per le proprie esigenze e di cercare non solo opportunità di risparmio ma anche – e soprattutto – un prodotto maggiormente differenziato e adatto.

4. È possibile risparmiare scegliendo un'offerta sul libero mercato?

Possibile risparmio nel mercato libero rispetto alla maggior tutela



Fonte: Elaborazione su dati ARERA.

Nota: cliente domestico residente a Milano - 3kW di potenza - 2.700 kWh/y - biorario e monorario insieme.

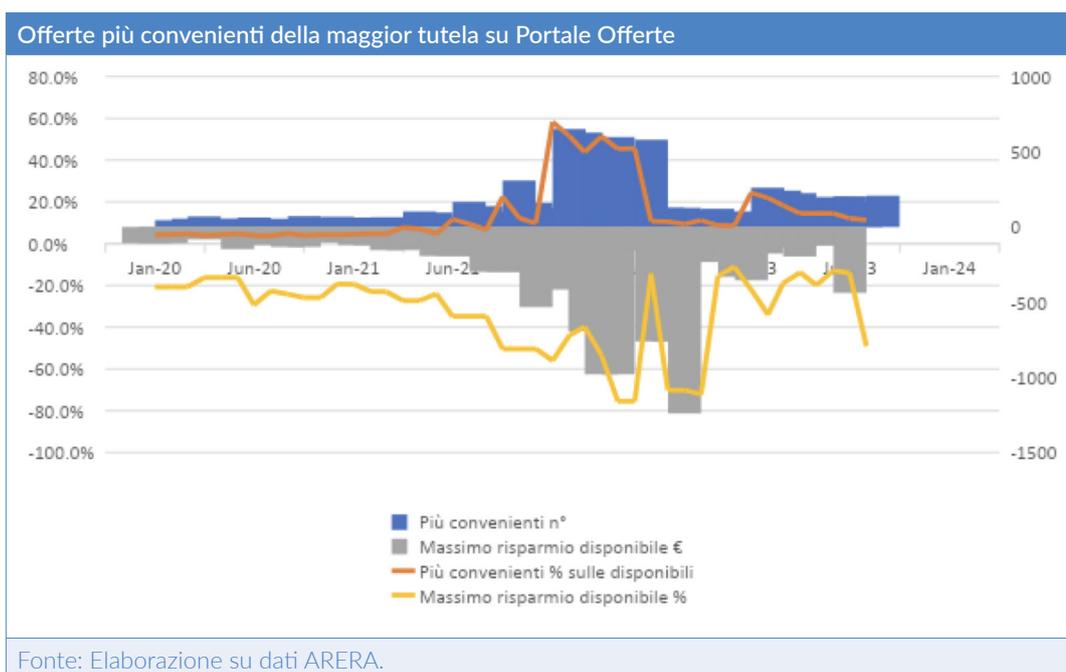
Le offerte sul mercato libero hanno caratteristiche molto diverse tra di loro (e differenti rispetto alla maggior tutela). Per questa ragione, il confronto non è sempre immediato e deve tenere conto, tra l'altro, della differenza tra offerte a prezzo fisso o a prezzo variabile e tra offerte che contengono servizi aggiuntivi e offerte che prevedono la mera fornitura di energia elettrica.

Il consumatore che voglia risparmiare può senz'altro trovare, sul libero mercato, offerte tali da minimizzare la spesa annua. Il confronto tra le varie tipologie di offerte è legato a un'ipotesi sull'andamento dei prezzi futuri dell'energia all'ingrosso. Naturalmente, se le cose andassero diversamente anche gli esiti della comparazione potrebbero essere molto diversi: per esempio, se i prezzi all'ingrosso raggiungessero livelli inaspettatamente alti (come nel 2022, anno della crisi energetica

e dell'invasione dell'Ucraina), offerte a prezzo fisso che *ex ante* possono apparire poco convenienti garantirebbero enormi risparmi potenziali; se, viceversa, i prezzi all'ingrosso subissero un importante e impreveduto ridimensionamento (come nel 2020, anno del Covid e dei *lockdown*) sarebbe vero il contrario.

Fatta questa premessa, le stime sulla spesa annua con le diverse offerte si fondano su uno scenario "di consenso", che esprime quella che – sulla base dell'andamento dei mercati a termine – è l'aspettativa sui prezzi futuri all'ingrosso. In questo scenario, l'offerta a prezzo variabile più conveniente tra quelle disponibili a ottobre 2023 (l'ultimo periodo per cui era disponibile l'esito del monitoraggio dell'ARERA al momento in cui questo documento è stato redatto) consentiva un risparmio di circa 178 euro annui rispetto alla maggior tutela (presa qui come *benchmark*), mentre la più economica tra le offerte a prezzo fisso consentiva un risparmio di addirittura 444 euro / anno. In media, il risparmio ottenibile sottoscrivendo un'offerta a prezzo variabile era di poco meno di 50 euro, con un'offerta a prezzo fisso era di circa 250 euro all'anno.

5. È meglio sottoscrivere un'offerta a prezzo fisso o un'offerta a prezzo variabile?



L'unica risposta possibile è: "dipende". Valgono, infatti, per il contratto per la fornitura di energia elettrica gli stessi *caveat* relativi alla scelta tra mutuo a tasso fisso o a tasso variabile e ogni altra decisione analoga.

Il mercato dell'energia elettrica si articola in un mercato all'ingrosso e un mercato al dettaglio. Sul mercato all'ingrosso, i prezzi variano su base oraria, perché l'energia elettrica è tecnicamente difficile ed economicamente costosa da accumulare in grandi quantità o per lunghi periodi di tempo. Di conseguenza, gran parte del fabbisogno deve essere soddisfatto da energia prodotta in quello stesso momento e, simmetricamente, gran parte dell'energia prodotta in un certo momento deve essere consumata in tempo reale. I prezzi all'ingrosso dell'energia elettrica dipen-

dono quindi dalle condizioni reali di domanda e offerta in ciascun momento e dai costi delle tecnologie e dei combustibili usati per produrre energia elettrica, dei quali quello più importante è il gas. Anche i prezzi del gas hanno conosciuto negli ultimi anni una considerevole volatilità, andando da prezzi molto bassi nel 2020 fino ai record storici nel 2022.

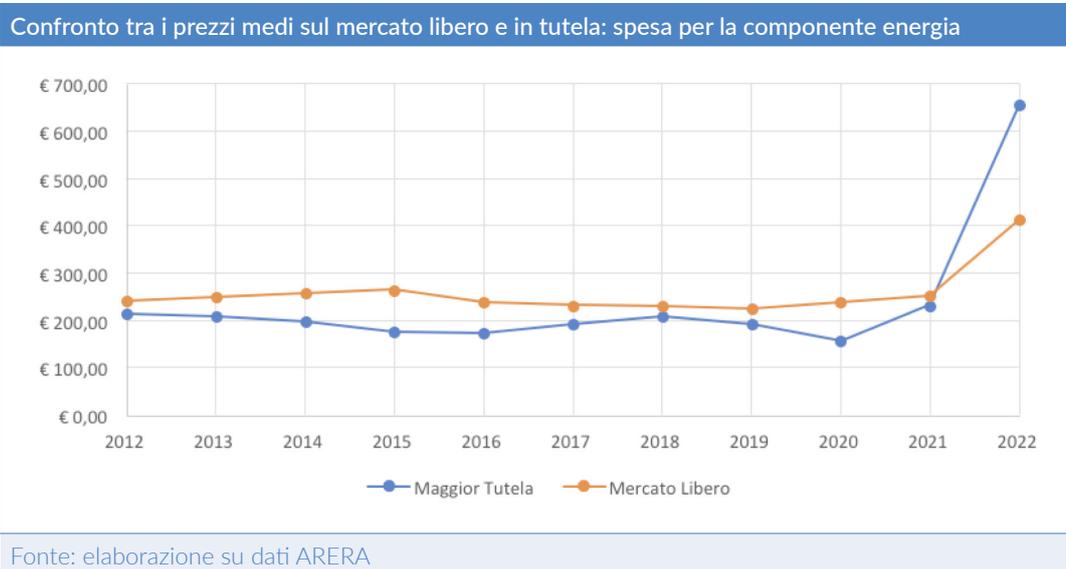
La scelta tra un contratto a prezzo fisso o a prezzo variabile può, quindi, essere interpretata in due modi, i quali possono essere utili a ciascuno a farsi un'idea.

Un modo di vedere questa scelta è quella di fare una scommessa pro o contro il mercato: chi sottoscrive un prezzo fisso scommette che le quotazioni dell'energia, nel periodo di vigenza del contratto che è normalmente di 12 mesi, saranno destinate a crescere oltre le attese. Di conseguenza, scegliendo un'offerta a prezzo bloccato ci si protegge contro questa eventualità. Viceversa, chi sottoscrive un'offerta a prezzo variabile fa una scommessa a favore del mercato, nel senso che ritiene che gli scambi a termine siano una guida affidabile o che addirittura le quotazioni scenderanno al di sotto delle attese.

Per fare questo ragionamento in modo completo – cioè per effettuare una scelta consapevole – bisogna conoscere a fondo i mercati all'ingrosso e avere un'opinione precisa su quello che accadrà nei prossimi mesi. La maggior parte delle persone non hanno questa conoscenza o non hanno il tempo o la voglia di approfondirla. Quindi c'è un altro modo di guardare a tale decisione. Chi sceglie il prezzo fisso lascia il rischio-prezzo al suo fornitore: ciò che compra, oltre ovviamente alla fornitura dell'energia, è la certezza della spesa. Quindi, sottoscrivere un'offerta a prezzo bloccato è una buona idea per chi magari è disposto a spendere un po' di più, ma vuole avere una conoscenza precisa della sua spesa futura. Al contrario, chi sceglie il prezzo variabile assume su di sé il rischio-prezzo: è disposto a correre il rischio di spendere di più se i mercati all'ingrosso esprimeranno prezzi molto alti in cambio dell'opportunità di spendere di meno in caso contrario. La maggior tutela, che è in via di superamento attraverso le cosiddette tutele gradualistiche, ha queste caratteristiche mentre il libero mercato consente ai consumatori di scegliere che atteggiamento avere nei confronti dell'inevitabile imprevedibilità dei prezzi futuri dell'energia elettrica.

Recentemente sono nate alcune offerte che cercano di coniugare i benefici delle due tipologie, come la possibilità di avere una percentuale del consumo a prezzo fisso e l'altra a prezzo variabile, oppure l'inserimento di un "tetto massimo" al prezzo variabile.

6. Perché si dice che le offerte sul libero mercato costano di più rispetto alla maggior tutela?



Nel periodo 2012-22, in media, i consumatori con un contratto sul mercato libero hanno speso circa 22 euro all'anno in più rispetto ai consumatori serviti in tutela (per semplicità il confronto tiene conto della sola componente energia).¹

Per comprendere questo dato, bisogna anzitutto osservare la struttura delle offerte concretamente sottoscritte dai consumatori.

La maggior tutela prevede l'applicazione di un prezzo variabile trimestralmente, sulla base dell'andamento dei costi all'ingrosso dell'energia elettrica.

Al contrario, sul libero mercato i consumatori possono scegliere tra una pluralità di offerte, secondo le proprie esigenze. In particolare, più dei tre quarti dei clienti domestici nel 2022 avevano in essere contratti che prevedevano offerte a prezzo fisso, mentre solo il 30 per cento aveva contratti a prezzo variabile. Inoltre, il 93 per cento dei clienti con contratti a prezzo fisso e il 56 per cento di quelli con contratti a prezzo variabile avevano scelto di acquistare, assieme alla fornitura di energia, anche dei servizi aggiuntivi. Tali servizi includevano, a titolo di esempio, la garanzia che l'elettricità consumata proviene da fonti green, consulenze o supporto per l'efficienza energetica, servizi di assistenza domestica, polizze assicurative e, in alcuni casi, persino elementi di *hardware*.

Di conseguenza, solo una piccola parte dei contratti – circa il 10 per cento, corrispondente ai contratti a prezzo variabile e privi di servizi aggiuntivi – è direttamente comparabile con la tutela. La vasta maggioranza di questi contratti si colloca al di sotto dei prezzi di tutela, perché è formulata come sconto rispetto a essa.

E gli altri? Gli altri contratti non sono direttamente confrontabili con la tutela, perché o contengono servizi aggiuntivi (di cui il consumatore tutelato non può usufruire) oppure sono caratterizzati da un prezzo fisso. Un'offerta a prezzo fisso contiene una sorta di componente assicurativa, in quanto protegge i consumatori da incrementi repentini dei prezzi. È proprio per questo che molti hanno scelto

di pagare qualcosa di più nel corso del tempo: hanno dimostrato di attribuire più valore alla certezza della spesa rispetto a un piccolo risparmio incerto. L'esperienza del 2022 ha mostrato che è grazie a questo modesto investimento fatto negli anni che molte famiglie hanno potuto difendersi dai rincari record: infatti, in quell'anno hanno risparmiato più di 240 euro rispetto a chi stava in tutela, senza contare che una maggioranza di coloro che hanno risparmiato ha comunque goduto dei servizi aggiuntivi che erano previsti dai loro contratti.

Il confronto tra mercato libero e maggior tutela va dunque effettuato tenendo conto della diversa natura e del differente contenuto delle offerte. Chi ha sottoscritto contratti sul mercato libero nel passato (e chi li sottoscrive oggi) molto spesso acquista un prodotto diverso, per esempio perché prevede un prezzo bloccato oppure servizi aggiuntivi. Chi ha scelto contratti a prezzo variabile e senza servizi aggiuntivi – quelli direttamente comparabili con la tutela – ha risparmiato. Chi ha preferito la garanzia di un prezzo fisso, ha speso leggermente di più negli anni “normali” e risparmiato considerevolmente nell'anno eccezionale della crisi energetica. Chi ha voluto servizi aggiuntivi, ha talvolta speso di più ma ha anche comprato di più.

7. Come si può verificare se esistono offerte migliori di quella attualmente sottoscritta?

Facsimile di scheda di confrontabilità per clienti finali domestici di energia elettrica



A2A Energia S.p.A. - Sede Legale: Corso di Porta Vittoria 4, 20122 Milano
Capitale sociale euro 3.000.000,00 i.v. socio unico
Codice fiscale, partita IVA e numero di iscrizione nel Registro Imprese di Milano 12883420155
R.E.A. Milano n.1592687
Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di A2A S.p.A.
www.a2aenergia.eu - Numero verde 800.199.955

SCHEDA DI CONFRONTABILITÀ PER CLIENTI FINALI DOMESTICI DI ENERGIA ELETTRICA

Corrispettivi previsti dall'offerta alla data del 12/12/2023, valida fino alla data del 11/01/2024
Offerta Smart Casa Luce - Tariffa Monoraria

Stima della spesa annua escluse le imposte (in euro)

Cliente con potenza impegnata 3kW - contratto per abitazione di residenza				
Consumo Annuo (kWh)	(A) Offerta	(B) Servizio di Maggior Tutela	(C) Minore Spesa (segno -) o maggiore spesa (segno +) A-B	(D) Variazione percentuale della spesa (con segno + o segno -) (A-B)/B * 100
1.500	526,83	489,03	37,80	7,73%
2.200	686,15	651,63	34,52	5,30%
2.700	799,95	767,77	32,18	4,19%
3.200	913,75	883,91	29,84	3,38%
Cliente con potenza impegnata 3kW - contratto per abitazione di non residenza				
Consumo Annuo (kWh)	(A) Offerta	(B) Servizio di Maggior Tutela	(C) Minore Spesa (segno -) o maggiore spesa (segno +) A-B	(D) Variazione percentuale della spesa (con segno + o segno -) (A-B)/B * 100
900	477,77	437,16	40,61	9,29%
4.000	1.183,34	1.157,25	26,09	2,25%
Cliente con potenza impegnata 4,5kW - contratto per abitazione di residenza				
Consumo Annuo (kWh)	(A) Offerta	(B) Servizio di Maggior Tutela	(C) Minore Spesa (segno -) o maggiore spesa (segno +) A-B	(D) Variazione percentuale della spesa (con segno + o segno -) (A-B)/B * 100
3.500	1.012,81	984,38	28,43	2,89%
Cliente con potenza impegnata 6kW - contratto per abitazione di residenza				
Consumo Annuo (kWh)	(A) Offerta	(B) Servizio di Maggior Tutela	(C) Minore Spesa (segno -) o maggiore spesa (segno +) A-B	(D) Variazione percentuale della spesa (con segno + o segno -) (A-B)/B * 100
6.000	1.612,59	1.595,87	16,72	1,05%

I valori indicati in tabella, calcolati alla data dell'offerta, possono subire variazioni, nel periodo di validità dell'offerta, a seguito di provvedimenti dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente. Tali valori sono stati determinati considerando la seguente ripartizione percentuale dei consumi nelle diverse fasce orarie: F1 33%, F2 31% F3 36%.

Fasce Orarie	
Fascia F1	Dalle 8 alle 19 dei giorni feriali
Fasce F2 e F3	Dalle 19.00 alle 8.00 dei giorni feriali e tutte le ore del sabato, della domenica e dei giorni festivi

ALTRI ONERI / SERVIZI ACCESSORI		
Descrizione dell'onere/servizio	Corrispettivo previsto	Opzionale/non opzionale
Non previsti	-	-

Modalità di indicizzazione/variazioni

I corrispettivi sono soggetti alle variazioni del PUN, consuntivate nel mese precedente quello di prelievo, oltre che ad eventuali indicizzazioni/variazioni definite dall'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente, qualora applicabili.

Descrizione dello sconto e/o del bonus

-

Altri dettagli sull'offerta

L'energia elettrica fornita è interamente prodotta dal gruppo A2A da fonti rinnovabili e garantita da appositi certificati previsti dalla normativa vigente e dal marchio "100% Green A2A".

Per una stima della spesa annua personalizzata sulla base del Suo consumo effettivo può utilizzare il "Portale Offerte Luce e Gas".

Fonte: A2A Energia

Per legge, i venditori di energia elettrica devono comunicare tutte le offerte al Portale Offerte realizzato dall'ARERA (<https://www.ilportaleofferte.it/portaleOfferte/>). Inserendo il codice dell'offerta, qualunque consumatore può confrontarla con tutte le altre disponibili. Esistono anche una pluralità di comparatori privati, che usano metodologie diverse ma non necessariamente meno affidabili.

Per ottenere un preventivo accurato è necessario fornire una stima dei propri consumi, eventualmente divisi per fasce (giorni feriali, festivi e ore notturne).²

² Per la precisione: fascia F1 (da lunedì a venerdì, dalle 8 alle 19, escluse le festività nazionali); fascia F2 (da lunedì a venerdì, dalle 7 alle 8 e dalle 19 alle 23, escluse le festività nazionale);

Queste informazioni si trovano sul secondo foglio della bolletta, che riporta i consumi mensili degli ultimi dodici mesi. Alternativamente, chi dispone di SPID può collegarsi al Portale dei consumi dell'ARERA (<https://www.arera.it/consumatori/il-portale-consumi>) che mette a disposizione una quantità di informazioni relative al consumo di energia elettrica e gas. Infine, registrando un account sul sito di molti distributori (le società che gestiscono la rete di distribuzione, e sono diverse dai venditori: chi non è sicuro dell'identità del proprio distributore può verificarla sul contatore) si possono ricevere molte informazioni.

Tutte le offerte sono corredate da una scheda di confrontabilità che, in corrispondenza di vari livelli di consumo e di potenza contrattualmente disponibile, fornisce una stima della spesa annua, che può essere utilizzata per eventuali confronti con altre offerte dello stesso venditore o di altri. Attenzione, però: molte offerte contengono – oltre alla fornitura di energia elettrica – altre componenti di servizio, di cui occorre tenere conto perché possono comportare costi aggiuntivi ma a cui corrisponde anche la vendita di prodotti aggiuntivi.

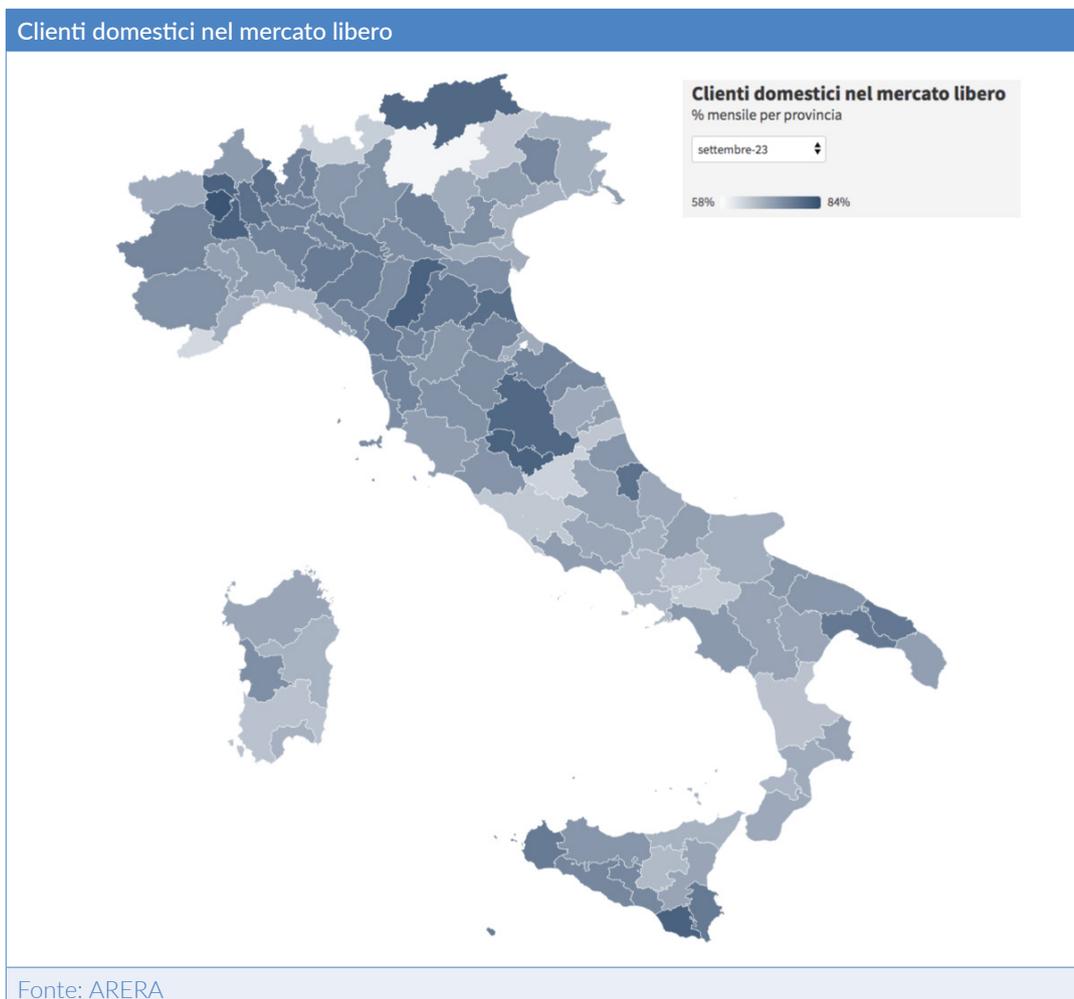
fascia F3 (da lunedì a sabato, da mezzanotte alle 7 e dalle 23 alle 24, e domenica e festivi tutta la giornata). In molti contratti, inclusa la maggior tutela, vengono considerate due sole fasce, corrispondenti a F1 e F2+3.

PARTE II. WIND OF CHANGE

IN BREVE

- A partire dal 2024 cesserà il servizio cosiddetto di maggior tutela. I clienti tutelati non devono preoccuparsi: a meno che loro stessi non vogliano cambiare offerta, la loro fornitura proseguirà senza interruzione
- A partire dal 1 luglio 2024, questi clienti saranno presi in carico da nuovi fornitori, selezionati dall'ARERA attraverso delle gare per garantire i prezzi più convenienti
- Superare la maggior tutela serve a rendere più dinamico e concorrenziale il mercato e aiutare i consumatori a partecipare più attivamente alla transizione ecologica

8. Cosa succederà a gennaio 2024? Sarà necessario cambiare fornitore?



A gennaio 2024 non cambierà nulla nella fornitura di energia elettrica dei clienti tutelati e non è necessario che essi cambino fornitore, a meno che non trovino un'offerta più conveniente e vogliano farlo. Se chi si trova ancora in tutela non sceglierà nei prossimi mesi un contratto alternativo, a partire dal 1 luglio verrà servito da un nuovo fornitore selezionato dall'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) attraverso un sistema di aste per garantire condizioni

economiche più vantaggiose

Per il superamento della maggior tutela nel settore elettrico è stato previsto un percorso articolato e finalizzato a perseguire tre obiettivi:

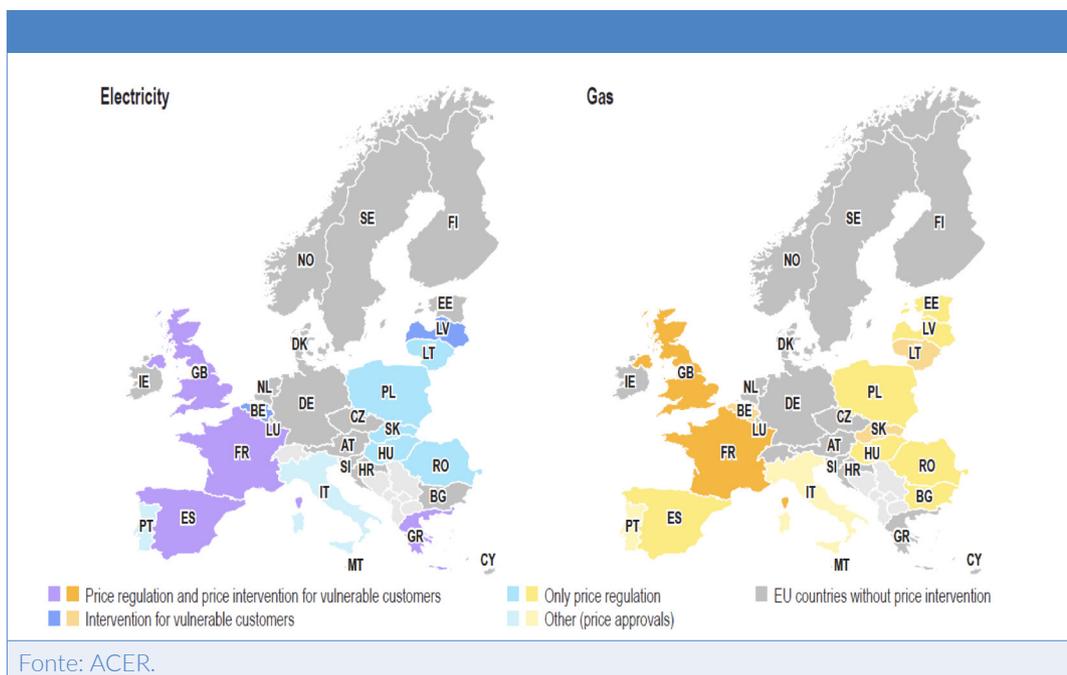
- proteggere i consumatori garantendo loro, per almeno tre anni, un prezzo vigilato dall’Autorità e inferiore alla maggior tutela;
- promuovere la crescita dimensionale degli operatori alternativi nel mercato, in modo da rendere più efficace la dinamica concorrenziale nel mercato elettrico;
- favorire la consapevolezza dei consumatori e accompagnarne la transizione al libero mercato.

A tal fine è stato previsto un meccanismo chiamato “tutele graduali”: i consumatori ancora serviti in tutela al momento della cessazione di questo servizio verranno presi in carico, a partire dal 1 luglio 2024, da un nuovo fornitore. I nuovi fornitori, selezionati attraverso aste per garantire il prezzo più basso, prenderanno in carico automaticamente i nuovi clienti, senza alcuna interruzione della fornitura.

In qualunque momento, i clienti nel servizio delle tutele graduali possono comunque cambiare offerta o fornitore, scegliendo tra le tante che sono disponibili sul libero mercato. Le modalità del cambio del fornitore nel caso di passaggio automatico dalla maggior tutela alle tutele graduali sono state rese le più semplici possibili, prevedendo anche il trasferimento automatico della Rid bancaria nei casi in cui essa era già stata autorizzata (e fermo restando il diritto di ciascuno di ritirare la delega al proprio istituto bancario).

Questo meccanismo non è una novità: è già stato sperimentato nel 2021 per le piccole e medie imprese, e nel 2022 per le microimprese e le altre piccole utenze per usi diversi da quello domestico (per esempio, i garage e i magazzini). In entrambi i casi, le aste hanno prodotto risparmi considerevoli per i clienti coinvolti. Ciò che è ancora più importante, all’indomani del subentro del nuovo fornitore si è osservata una accelerazione dei cambi di offerta o di fornitore da parte delle Pmi e delle microimprese: nei primi cinque mesi del 2023 avevano cambiato fornitore il 12,4 per cento delle utenze “Bt Altri usi”, contro il 10,4 per cento dello stesso periodo nell’anno precedente. Il 2022 a sua volta era stato un anno record per i cambi di fornitore da parte dei piccoli consumatori non domestici, con un tasso complessivo di cambio fornitore di poco inferiore al 23 per cento. Quindi il passaggio alle tutele graduali, pur assicurando ai consumatori che non vi saranno improvvisi cambiamenti nelle condizioni di fornitura, sta funzionando anche come strumento per promuovere la comprensione dei meccanismi alla base della concorrenza nel mercato elettrico e, in particolare, la possibilità di cambiare fornitore.

9. È proprio necessario superare la maggior tutela?



Il superamento della regolamentazione dei prezzi dell'energia elettrica e la libertà di scelta di un fornitore sono due pilastri della politica energetica europea. Sebbene ciascuno Stato possa determinare liberamente la propria politica energetica, la creazione dell'Unione dell'energia richiede che vi siano alcuni aspetti della regolamentazione uguali in tutti i paesi: tra questi vi è la possibilità di avere concorrenza nella vendita di energia elettrica e gas ai clienti finali. Da tempo, la Commissione europea e l'ACER (l'organizzazione che coordina i regolatori europei dell'energia) spingono affinché questo percorso sia completato. È anche per questo che tale riforma è stata inserita, nel caso dell'Italia, anche all'interno del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza.

La maggior parte degli Stati membri dell'Unione europea ha già eliminato o sta per eliminare la regolamentazione dei prezzi finali dell'energia elettrica e del gas, con la parziale esclusione dei clienti vulnerabili. Dei paesi che ancora hanno forme di regolamentazione, oltre all'Italia che a partire dal 2024 mantiene solo una forma residua di regolamentazione per i clienti vulnerabili, la Slovacchia e i Paesi Bassi stanno modificando le proprie norme in modo tale da eliminare o limitare la pervasività della regolamentazione dei prezzi. Dietro questo processo non ci sono soltanto motivazioni formali, anzi: la scelta europea di creare le condizioni per avere la concorrenza nei mercati finali dell'energia elettrica deriva dalla volontà di perseguire obiettivi sostanziali, legati al benessere dei consumatori, la promozione della transizione ecologica e l'integrazione europea.

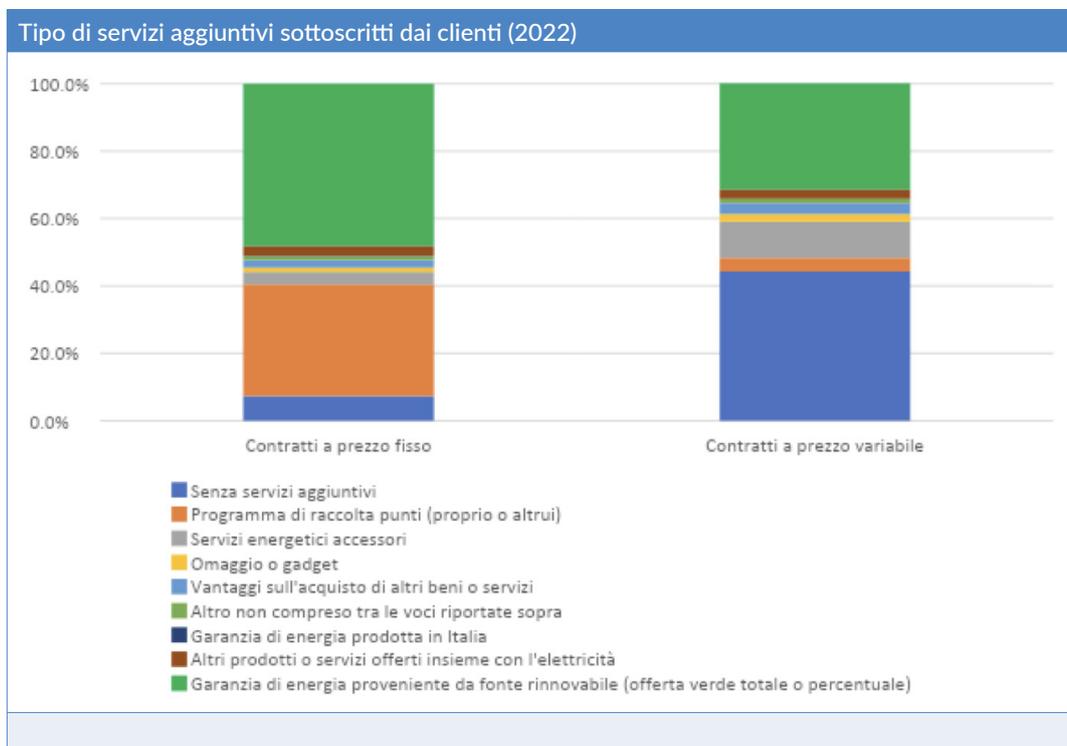
Ci sono principalmente tre ragioni per questa scelta. La prima riguarda ovviamente l'interesse dei consumatori e, dunque, il buon funzionamento del mercato e della concorrenza. L'apertura del mercato, disposta in Italia a partire dal 2003 per il gas e dal 2007 per l'energia elettrica, punta sul fatto che, ampliando le possibilità di scelta dei consumatori, si può sia differenziare il prodotto, rendendolo più confacente alle esigenze di ciascuno, sia mettere in moto una virtuosa competizione sui

prezzi, in modo da consentire maggiori risparmi. Tuttavia, la presenza di un'offerta regolata – tanto più se, come nel nostro paese, si chiama “maggior tutela” – rischia di generare la falsa percezione che, da un lato, vi sia sicurezza e protezione, dall'altro rischio e incomprensibilità delle offerte. Il superamento della maggior tutela, che del resto venne introdotta come istituto “transitorio”, costituisce il punto di arrivo di un lungo percorso che prende le mosse dalla constatazione che il mercato e i consumatori sono ormai maturi. In media, le famiglie italiane dedicano all'energia elettrica circa il 2 per cento del totale della spesa familiare: è giusto ritenere le persone adulte e responsabili anche in questa piccola fetta delle loro spese, esattamente come facciamo per il restante 98 per cento.

La seconda ragione riguarda il comportamento e la condotta degli operatori. La presenza della maggior tutela, pur coprendo una quota ormai minoritaria dei consumatori, costituisce un elemento di distorsione del mercato perché nei fatti impone a tutti gli operatori di fare riferimento a essa. Quindi la maggior tutela diventa un riferimento sia nella strategia di prezzo sia nel confezionamento delle offerte. Questa è la principale motivazione per cui da anni il Garante della concorrenza chiede di superare la maggior tutela: essa nei fatti costituisce un limite sia all'innovazione commerciale, sia alla concorrenza di prezzo.

La terza ragione riguarda la trasformazione dei mercati e dei sistemi elettrici, connessa alla transizione ecologica. Gli obiettivi europei di decarbonizzazione presuppongono l'elettrificazione di molti usi finali (per esempio la mobilità e il riscaldamento degli edifici) e l'aumento della cosiddetta generazione distribuita (cioè i piccoli impianti di produzione disseminati sul territorio, come i pannelli fotovoltaici sui tetti). Questo cambia completamente le modalità di funzionamento dei mercati elettrici, e richiede un sempre maggiore e più complesso coordinamento tra la produzione di energia (spesso dipendente da fattori non controllabili, quali la ventosità, l'insolazione e la piovosità) e le scelte di consumo. Diventa quindi cruciale coinvolgere maggiormente il consumatore, dando più chiari segnali di prezzo e sfruttando le opportunità della digitalizzazione per gestire con più attenzione i consumi. Perché questo sia possibile è necessario che il rapporto commerciale tra il fornitore di energia elettrica e il cliente subisca un'evoluzione e si faccia più sofisticato, senza limitarsi alla mera vendita di una *commodity* a volume, come invece avviene per definizione nel contesto dei prezzi regolamentati (per esempio la maggior tutela). I servizi aggiuntivi diventano il cuore del mercato.

10. Si parla molto di transizione ecologica. C'entra qualcosa con la fine della maggior tutela?



Il progresso tecnologico nei settori dell'energia e del digitale e gli obiettivi politici della transizione ecologica stanno rapidamente e profondamente trasformando i sistemi elettrici.

Anzitutto, la concorrenza nella vendita di energia elettrica e gas consente ai consumatori di dare corpo alle loro preoccupazioni ambientali. Un cliente particolarmente sensibile alla questione climatica ha l'opportunità di manifestare le sue preferenze sottoscrivendo offerte che prevedono la fornitura di energia al 100 per cento verde. Nel corso del 2022, il 48,1 per cento dei clienti che hanno sottoscritto un contratto a prezzo fisso e il 31,4 per cento di quanti hanno un contratto a prezzo variabile hanno espresso il desiderio di ricevere solo energia rinnovabile. Chi fa questa scelta di fatto incentiva lo sviluppo delle fonti rinnovabili, aiutando in maniera concreta la decarbonizzazione. Tra le offerte di questo tipo alcune addirittura relazionano in maniera diretta gli specifici impianti di energia rinnovabile utilizzati (eolica e fotovoltaica) ai contratti sottoscritti dai clienti, aiutando quindi nuovi investimenti nello sviluppo della produzione di energie rinnovabili.

Un tempo i sistemi elettrici erano relativamente semplici: l'energia veniva prodotta in pochi, grandi impianti (chiamati, non a caso, "centrali") e trasportata verso i consumatori finali. Ogni volta che questi domandavano una quantità addizionale di energia, qualche centrale produceva la quantità richiesta.

Oggi tutto è molto diverso e lo sarà ancora di più in futuro. In primo luogo, sta cambiando il modo in cui produciamo energia: anziché avere pochi grandi impianti localizzati in nodi "centrali" rispetto alle esigenze dei consumatori, osserviamo una proliferazione di piccoli o piccolissimi impianti distribuiti sul territorio (per questo si parla di generazione distribuita). Lo stesso soggetto, di conseguenza, si trova a

volte a essere un consumatore, altre volte è in grado di auto-produrre l'energia necessaria, altre volte ancora a essere un produttore che emette in rete l'energia prodotta in eccesso: è una esperienza comune per centinaia di migliaia di famiglie e piccole e medie imprese che hanno installato un pannello fotovoltaico sul tetto di casa. Questo richiede una trasformazione strutturale delle reti di distribuzione e dei contatori, che devono essere in grado di registrare e gestire flussi di energia non più in un solo senso (dalla rete verso il consumatore) ma anche in senso contrario (dal consumatore alla rete).

Ma c'è anche un altro grande cambiamento in atto. La diffusione delle energie rinnovabili rende la produzione di energia più difficile da governare: mentre un impianto tradizionale produce energia quando lo decidono i suoi gestori, le fonti rinnovabili producono energia quando lo dettano le condizioni naturali (come il vento o l'insolazione). Poiché gran parte dell'energia elettrica deve essere consumata praticamente in tempo reale, a causa delle difficoltà e dei costi dello stoccaggio su larga scala, un sistema elettrico sempre più dipendente dalle rinnovabili ha bisogno di una domanda più reattiva, capace di adeguarsi. Anche perché normalmente i momenti in cui viene prodotta maggiore energia rinnovabile sono caratterizzati da un minore costo dell'energia stessa. Lo sviluppo delle tecnologie digitali – come la diffusione dei contatori intelligenti e degli elettrodomestici interconnessi – consente di sfruttare meglio la flessibilità dei consumi. Ma perché questo avvenga è necessario costruire un nuovo tipo di rapporto, anche contrattuale, tra i consumatori e i fornitori di energia, basato sulla possibilità di anticipare o posticipare i carichi in funzione dell'andamento del mercato. Sarà così possibile ridurre la spesa e contemporaneamente limitare gli impatti ambientali. Questo nuovo tipo di rapporto è possibile solo all'interno della maggiore libertà contrattuale consentita dal mercato libero.

PARTE III. YOU ARE NOT ALONE

IN BREVE

- I consumatori vulnerabili hanno ancora diritto al servizio di maggior tutela ma, se vogliono, possono comunque cambiare fornitore
- I clienti in condizioni di disagio economico e fisico hanno diritto a ricevere il bonus sociale per i consumi di energia elettrica e gas. Il bonus si applica a prescindere dal tipo di offerta che hanno sottoscritto (inclusi la maggior tutela, le tutele gradualali o il libero mercato)
- I clienti hanno molti strumenti per difendersi, tra cui un apposito servizio di conciliazione disposto dall'ARERA.

28 febbraio 2024

Chi ti tutela?

11. La bolletta è incomprensibile. Come si possono confrontare due offerte se persino le fatture ricevute sono difficili da capire?

a2a energia

Fornitura n. 8547894152
Bolletta n. 483380861238 del 2 Aprile 2021
MERCATO LIBERO

Documento non valido ai fini IVA - copia analogica di fattura elettronica inviata al SDI e resa disponibile nei canali previsti dall'Agenzia delle Entrate

DIANCHI MARIAN
VIA DELLE RISE 94
20135 MILANO MI

A2A Premium

COSA MI DA' LA MIA OFFERTA ?

- Bollette senza sorprese: il prezzo dell'energia rimane invariato per due anni
- Energia verde per la tua casa: la tua energia è interamente prodotta da fonti rinnovabili
- Servizi di assistenza tecnica e assistenza sanitaria a tariffe convenzionate inclusi nel prezzo

COSA POSSO FARE IN PIU' ?

per la tua impronta ecologica

- hai già scelto l'energia pulita
- puoi scegliere bollett@mail
- puoi ridurre i tuoi consumi fino all'83% acquistando un kit di lampadine LED su www.a2aenergia.eu

per il tuo profilo

- domiciliazione bancaria
- bollett@mail
- registrato all'Area Clienti
- recapiti di contatto

Per completare il tuo profilo accedi all'Area Clienti su www.a2aenergia.eu oppure chiama il Numero Verde 800 199 955

nell'Area Clienti puoi:

- visualizzare e scaricare tutte le tue bollette, gli Elementi di dettaglio e lo storico delle letture
- consultare la guida alla bolletta al link: www.a2aenergia.eu/guida per comprendere nel dettaglio le singole voci e molto altro ancora

QUANTO DEVO PAGARE ?

€ **8,00 euro**

bolletta per i consumi dal 01 gennaio 2021 al 28 febbraio 2021

ENTRO QUANDO ?

22 aprile 2021

lo stato dei tuoi pagamenti è regolare

consumo
223 kWh

I consumi fatturati sono il 17% in più rispetto allo stesso periodo dello scorso anno: guarda sul retro per capire come risparmiare

puoi pagare con il bollettino postale allegato o consultare la sezione COME E DOVE PAGARE LA BOLLETTA per altre modalità di pagamento per essere sempre tranquillo, puoi ATTIVARE LA DOMICILIAZIONE: il metodo più semplice e rapido è accedere all'area "Gestione addebito bollette in c/c" sul sito www.a2aenergia.eu

COME POSSO CONTATTARVI ?

scegli il canale di comunicazione che preferisci per chiedere informazioni, attivare un contratto, segnalare un guasto

ONLINE / INFOPOINT
www.a2aenergia.eu

TELEFONO
800 199 955 da rete fissa gratuito
0282841 510 da cellulare/estero a pagamento (lun - ven dalle 8,30 alle 17,00)

POSTA
A2A Energia
Corso di Porta Vittoria 4
20122 Milano

SPORTELLO
Via F. Sforza 12 - Milano
(lun-gio dalle 9,30 alle 16,15; ven dalle 09,30 alle 12,45)

SEGNALAZIONE GUASTI ELETTRICITA'
800 933 301
Unareti S.p.A.

L'elenco completo è nella sezione CONTATTI del nostro sito: www.a2aenergia.eu cerca quello più vicino a te!

A2A Energia S.p.A.
Sede legale: Corso di Porta Vittoria 4, 20122 Milano
Capitale sociale euro 3.000.000,00 i.v.
Codice fiscale, partita IVA e numero di iscrizione nel Registro Imprese di Milano 12883420155
R.E.A. Milano n. 1592687 - Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di A2A S.p.A.

Fonte: A2A Energia

La bolletta dell'energia elettrica ha la stessa struttura per tutti i fornitori e contiene una serie di elementi minimi individuati dall'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente. Essa può apparire come un documento complesso ma in realtà è caratterizzata da una trasparenza estrema, che mette a disposizione dei consumatori tutte le informazioni di cui possono avere bisogno.

Il principale documento da osservare è la cosiddetta "bolletta sintetica", che riporta tutte le informazioni più rilevanti. Prima di addentrarci nelle voci della bolletta, è importante ricordare che il sistema elettrico prevede la rivendita al dettaglio di un

prodotto (l'energia elettrica) che è indifferenziato (nel senso che ciascun chilowattora è indistinguibile da ogni altro) e che viene acquistato all'ingrosso da un intermediario (il fornitore), più eventuali altri servizi o componenti aggiuntivi. Inoltre, la bolletta serve a coprire dei costi che sono legati alla presenza di infrastrutture senza le quali il sistema elettrico non potrebbe funzionare (come le reti e i contatori) e alcune politiche pubbliche (come gli incentivi per le fonti rinnovabili o la perequazione a favore delle famiglie a basso reddito).

Oltre ai dati relativi all'intestatario del contratto e alla tipologia di contratto, nella bolletta si possono individuare voci relative a:

- spesa per la componente energia (cioè il costo vero e proprio dell'energia consumata in un certo periodo di tempo);
- spesa per il trasporto e la gestione del contatore;
- spesa per oneri di sistema;
- iva e accise;
- abbonamento canone Rai.

La maggior parte di queste voci è uguale per tutti i fornitori: l'unica parte della bolletta veramente contendibile, che cioè varia a seconda del tipo di contratto sottoscritto e delle condizioni contrattuali, è la spesa per la componente energia, che rappresenta generalmente attorno alla metà della spesa complessiva (anche se questa proporzione può variare considerevolmente in funzione, tra l'altro, dei prezzi all'ingrosso dell'energia elettrica e della tipologia di contratto).

Inoltre, queste voci sono ripartite secondo tre criteri:

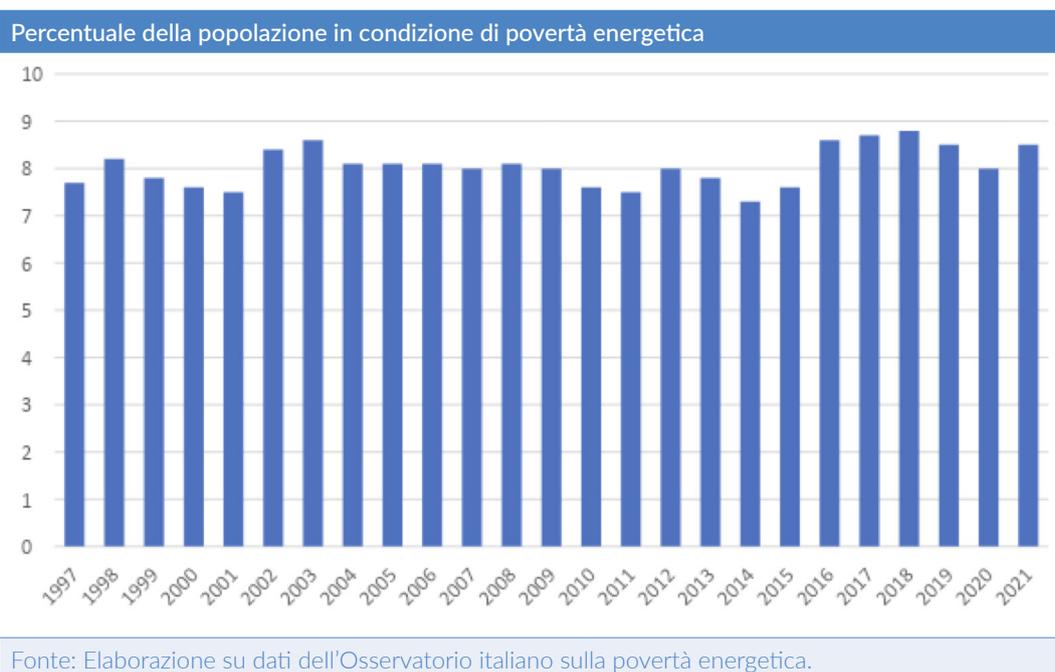
- una parte dei costi sono espressi in euro / anno, e costituiscono una sorta di contributo al funzionamento generale del sistema elettrico che viene versato a prescindere dai consumi. Tale componente, per un cliente domestico, vale circa 100 euro / anno per la prima casa, circa 275 euro / anno per le abitazioni diverse dalla residenza anagrafica;
- una parte dei costi sono espressi in quota potenza, cioè dipendono dalla potenza contrattualmente impegnata. Nella maggior parte delle abitazioni italiane la potenza contrattualmente impegnata è pari a 3 chilowatt, anche se la crescita dell'elettrificazione degli usi finali può indurre i consumatori a preferire una potenza più elevata in modo da mantenere attivi contemporaneamente i maggiori elettrodomestici (per esempio, condizionatore o pompa di calore e forno elettrico). Tale componente vale circa 20,6 euro / kW / anno: quindi una famiglia con potenza contrattualmente impegnata pari a 3 kW dovrà sostenere un costo di poco superiore ai 60 euro / anno;
- infine, la maggior parte della spesa energetica è formulata in quota energia, cioè dipende dai consumi effettivi durante il periodo di fatturazione (generalmente un bimestre).

Sulla bolletta si possono inoltre trovare il valore dei consumi fatturati, l'informazione se si tratta di consumi effettivi o di stimati, e il mix tecnologico utilizzato dal fornitore (per esempio, l'incidenza del carbone, del gas o delle fonti rinnovabili). Nelle bollette 100 per cento green questo mix è composto da sole fonti rinnovabili.

Se leggere i documenti di fatturazione può risultare comunque difficile, una stima della spesa annuale si trova sulla pagina personale del sito di molti fornitori. La

spesa annua può essere simulata utilizzando il Portale delle offerte creato dall'A-RERA (<https://www.ilportaleofferte.it/portaleOfferte/>) o sui siti di comparazione esistenti online. Chi cerca una stima o un preventivo accurato deve però prestare attenzione: è importante fornire in modo preciso i dati sui tuoi consumi annuali e sulla loro ripartizione nelle diverse fasce (giorni feriali, ore notturne e giornate festive).³

12. Come fa un consumatore a sapere se è vulnerabile? In tal caso, quali sono le sue opportunità e i suoi diritti?



Sono definiti vulnerabili i clienti che soddisfano almeno una delle seguenti caratteristiche:

- si trovano in condizioni economicamente svantaggiate (cioè appartengono a un nucleo familiare con indicatore Isee non superiore a 9.530 euro, oppure appartengono a un nucleo familiare con almeno quattro figli a carico e indicatore Isee non superiore a 20.000 euro, oppure appartengono a un nucleo familiare titolare di reddito di cittadinanza o pensione di cittadinanza). Nel primo trimestre 2024 sono considerati vulnerabili le famiglie con indicatore Isee non superiore a 15.000 euro e famiglie numerose con indicatore Isee non superiore a 30.000 euro;
- appartengono a nuclei familiari presso i quali sono presenti persone che versano in gravi condizioni di salute, tali da richiedere l'utilizzo di apparecchiature medico-terapeutiche alimentate dall'energia elettrica e necessarie per il loro mantenimento in vita;

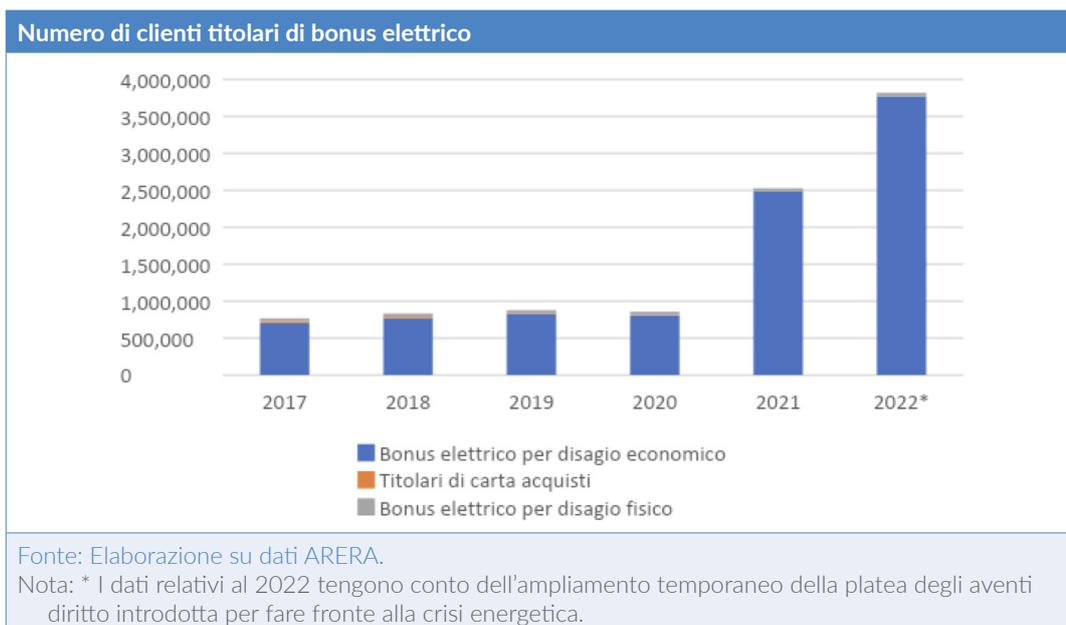
³ Per la precisione: fascia F1 (da lunedì a venerdì, dalle 8 alle 19, escluse le festività nazionali); fascia F2 (da lunedì a venerdì, dalle 7 alle 8 e dalle 19 alle 23, escluse le festività nazionale); fascia F3 (da lunedì a sabato, da mezzanotte alle 7 e dalle 23 alle 24, e domenica e festivi tutta la giornata). In molti contratti, inclusa la maggior tutela, vengono considerate due sole fasce, corrispondenti a F1 e F2+3.

- rientrano tra i soggetti con disabilità ai sensi della legge 104/1992;
- le cui utenze sono ubicate presso isole minori non interconnesse (Capraia, Giglio, Ponza, Ventotene, Capri, Tremiti, Eolie, Ustica, Egadi, Pantelleria, Lampedusa e Linosa);
- le cui utenze sono ubicate presso strutture abitative di emergenza a seguito di eventi calamitosi;
- di età superiore ai 75 anni (cioè che abbiano già compiuto il settantaseiesimo anno di età).

I clienti over 75 anni, i soggetti che accedono al bonus sociale o appartengono a nuclei familiari in cui sono presenti persone che versano in gravi condizioni di salute sono identificati automaticamente come soggetti vulnerabili da parte del Sistema Informativo Integrato mentre per le altre fattispecie possono richiedere di essere riconosciuti come vulnerabili compilando l'apposito modulo disponibile sul sito dell'ARERA (https://www.arera.it/fileadmin/allegati/consumatori/verso_la_fine_del_mercato_tutelato/autocertificazione_vulnerabilita_ele.pdf). In tale qualità, essi hanno diritto alla prosecuzione della fornitura nell'ambito del servizio di maggior tutela anche dopo il 10 gennaio 2024. Attenzione: non è detto che convenga in quanto sul libero mercato potrebbero esserci offerte più economiche e anche i clienti non vulnerabili potrebbero avere accesso a condizioni più vantaggiose, grazie al nuovo servizio delle cosiddette "tutele graduali".

I clienti vulnerabili possono anche scegliere un'offerta sul libero mercato, esattamente come ogni altro cliente, se ne trovano una più conveniente o con caratteristiche differenti (per esempio a prezzo bloccato, 100 per cento green o con componenti di servizio aggiuntive) che ritengono più adatta alle proprie esigenze.

13. Come può un cliente usufruire del bonus sociale? È possibile mantenere il bonus anche dopo la fine della maggior tutela?



Tutti i consumatori che si trovano in condizione di disagio economico hanno diritto al bonus sociale, cioè uno "sconto" sulle proprie forniture di energia elettrica, gas

o acqua.

Ha diritto al bonus chi soddisfa almeno uno dei seguenti criteri:

- appartiene a un nucleo familiare con indicatore Isee non superiore a 9.530 euro (provvisoriamente elevati a 15.000 euro fino a tutto il primo trimestre 2024);
- appartiene a una famiglia numerosa (cioè con almeno quattro figli a carico) e ha indicatore Isee non superiore a 20.000 euro (provvisoriamente elevati a 30.000 euro fino a tutto il primo trimestre 2024);
- appartiene a un nucleo familiare titolare di reddito di cittadinanza o pensione di cittadinanza.

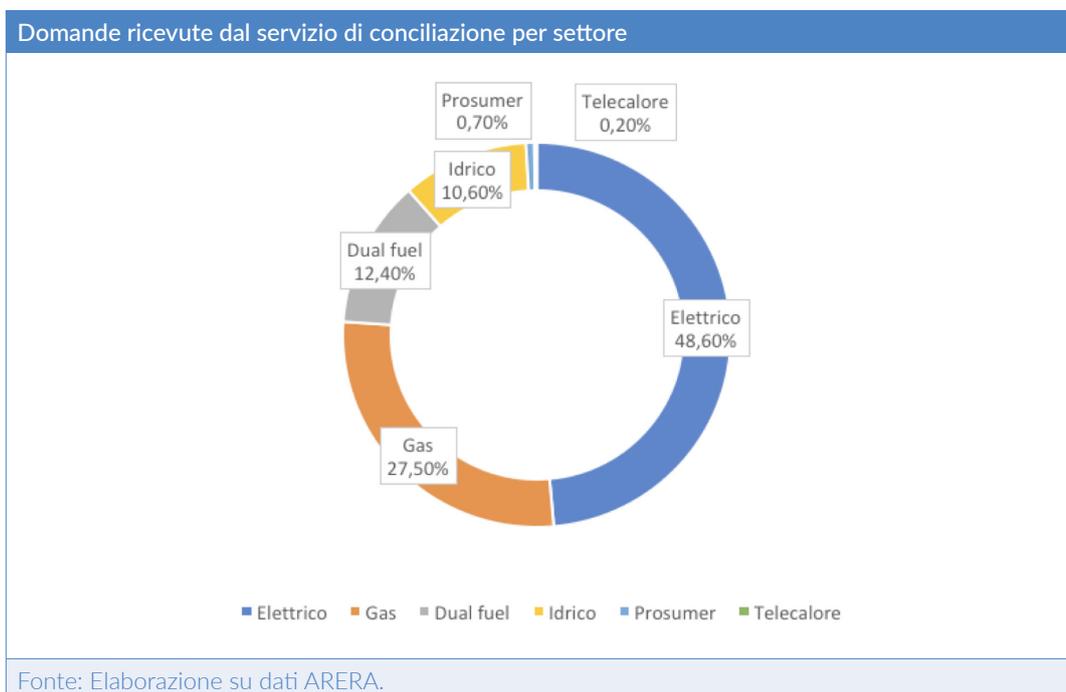
Ha diritto al bonus anche chi si trova in condizione di grave disagio fisico, cioè se presso il suo nucleo familiare risiede una persona affetta da grave malattia, che richiede l'utilizzo di apparecchiature elettromedicali per il mantenimento in vita.

Il valore del bonus dipende dal numero di componenti del nucleo familiare e dal livello Isee, in quanto il bonus è maggiore per le famiglie numerose e per le famiglie con indicatore Isee più basso.

Per ottenere il bonus è sufficiente presentare una dichiarazione sostitutiva unica (Dsu) per l'accesso a una prestazione sociale agevolata: se l'Isee corrispondente è inferiore alle soglie individuate dalla normativa, il bonus viene riconosciuto automaticamente, senza bisogno di effettuare alcuna ulteriore richiesta.

Il bonus viene applicato direttamente dagli operatori, indipendentemente dalla natura della fornitura (maggior tutela, tutele gradualità o libero mercato). Quindi anche i titolari di bonus possono sottoscrivere offerte sul libero mercato e continueranno automaticamente a ricevere il bonus, finché ne hanno diritto e finché presentano annualmente la propria Dsu.

14. Che strumenti ha il consumatore per difendersi in caso di disservizi?



I disservizi di natura tecnica o commerciale sono sempre meno frequenti, ma possono pur sempre verificarsi, per responsabilità del venditore, per un errore nella comunicazione dei dati tra l'operatore della rete di distribuzione e il venditore, o per altre cause.

Il consumatore ha molti strumenti per difendersi. In primo luogo, può rivolgersi al proprio venditore attivando un reclamo. I venditori hanno precisi obblighi di risposta ai reclami, sia per quanto concerne il contenuto minimo delle risposte, sia per quanto riguarda le relative tempistiche. Nel caso di violazione di obblighi specifici sono anche previsti indennizzi automatici.

Nel caso in cui il cliente non sia soddisfatto della risposta ottenuta al reclamo, può rivolgersi al servizio di conciliazione istituito da ARERA che è raggiungibile online (<https://conciliazione.arera.it/>) oppure attraverso il numero verde dello Sportello del consumatore 800-166-654, che può essere contattato per richieste di informazioni più generali.

Il servizio di conciliazione ARERA è stato introdotto nel 2013 per mettere a disposizione dei clienti finali una procedura semplice e veloce a livello nazionale di risoluzione delle controversie con gli operatori, che prevede l'intervento di un conciliatore appositamente formato che aiuta le parti a trovare un accordo senza ricorrere a vie giudiziarie.

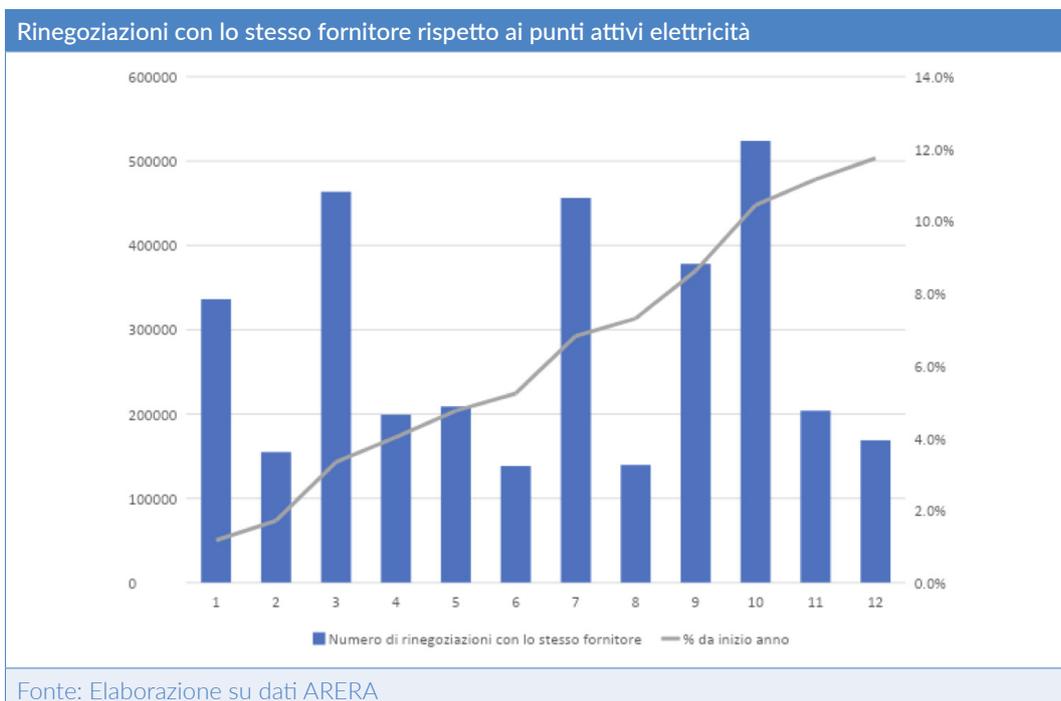
In alternativa al servizio di conciliazione ARERA, il tentativo obbligatorio di conciliazione può essere esperito anche mediante altre procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie, quali quelle presso gli Organismi ADR iscritti nell'Elenco istituito da ARERA, che può essere consultato al seguente link: <https://www.arera.it/consumatori/conciliazione/elenco-organismi-adr>.

La conciliazione paritetica è una procedura di risoluzione delle controversie attivabile in virtù di protocolli d'intesa sottoscritti tra le Associazioni dei consumatori

e l'azienda o associazioni di aziende per la gestione di specifiche tipologie di controversie.

In generale, comunque, l'indice di reclusità – una misura definita dall'ARERA per monitorare l'andamento medio della qualità del servizio nel settore elettrico e del gas – è calato in misura significativa rispetto al passato, e negli ultimi anni si è stabilizzato attorno al valore dello 0,8-0,9 per cento (inteso come rapporto tra il numero dei reclami ricevuti e il numero dei clienti serviti).

15. Cosa può fare chi non ha voglia di cambiare fornitore ma pensa che potrebbe avere condizioni migliori dal fornitore attuale?



Se un cliente è complessivamente soddisfatto del servizio che riceve dal suo fornitore di energia ma ritiene che possano esserci dei contratti più adatti alle sue esigenze – per esempio con caratteristiche differenti o a prezzi più convenienti – può contattare il venditore per individuare una soluzione alternativa. La pratica viene gestita interamente dal venditore e non presenta alcuna complessità.

Infatti il numero delle rinegoziazioni è relativamente elevato: nel corso del 2022 più del 12 per cento dei consumatori ha cambiato il contratto rimanendo presso il proprio fornitore, per propria iniziativa o dietro richiesta di quest'ultimo. Si tratta di quasi 300 mila clienti al mese, un numero molto superiore rispetto agli anni precedenti, quando questa opportunità veniva utilizzata da circa 150-200 mila consumatori al mese. Naturalmente, dietro questo comportamento nel 2022 c'è anche l'aumento repentino dei prezzi dovuto alla crisi, che ha spinto molti clienti e venditori a rivedere le proprie posizioni. Ma si tratta di una facoltà importante dei consumatori, i quali possono in tal modo mantenere i benefici di un rapporto di lungo termine col proprio fornitore senza per questo rinunciare alla possibilità di orientarsi su tipologie di contratti differenti.

IBL Special Report

Chi Siamo

L'Istituto Bruno Leoni (IBL), intitolato al grande giurista e filosofo torinese, nasce con l'ambizione di stimolare il dibattito pubblico, in Italia, promuovendo in modo puntuale e rigoroso un punto di vista autenticamente liberale. L'IBL intende studiare, promuovere e diffondere gli ideali del mercato, della proprietà privata, e della libertà di scambio. Attraverso la pubblicazione di libri (sia di taglio accademico, sia divulgativi), l'organizzazione di convegni, la diffusione di articoli sulla stampa nazionale e internazionale, l'elaborazione di brevi studi e briefing papers, l'IBL mira ad orientare il processo decisionale, ad informare al meglio la pubblica opinione, a crescere una nuova generazione di intellettuali e studiosi sensibili alle ragioni della libertà.

Cosa Vogliamo

La nostra filosofia è conosciuta sotto molte etichette: "liberale", "liberista", "individualista", "libertaria". I nomi non contano. Ciò che importa è che a orientare la nostra azione è la fedeltà a quello che Lord Acton ha definito "il fine politico supremo": la libertà individuale. In un'epoca nella quale i nemici della libertà sembrano acquistare nuovo vigore, l'IBL vuole promuovere le ragioni della libertà attraverso studi e ricerche puntuali e rigorosi, ma al contempo scevri da ogni tecnicismo.