



Federazione Italiana per l'uso Razionale dell'Energia

## **L'OFFERTA ELETTRICA SUL LIBERO MERCATO PER I CLIENTI RESIDENZIALI**

Veronica Venturini, Daniele Forni, Dario Di Santo (FIRE)

Il recepimento della Direttiva Comunitaria 96/92/CE con il decreto legislativo 79/99 ha segnato l'inizio in Italia della liberalizzazione del mercato elettrico, un'apertura pensata per fasi e che ha portato alla creazione di un mercato totalmente libero anche sul fronte della domanda dal 1° luglio del 2007. In questi anni sono avvenute trasformazioni profonde, dalla separazione del ruolo fra distributori e venditori (ancora non del tutto compreso da alcune fasce di utenza) alla comparsa di nuovi soggetti produttori, dalla ristrutturazione del parco di generazione alla diffusione dei contatori orari ed "elettronici" (uno dei benefici reali conseguiti è proprio legato alla misura), dai primi passi della generazione distribuita di piccola taglia all'avvio della borsa ed al progressivo collegamento al suo funzionamento delle regole del gioco (dispacciamento, ritiro dedicato, scambio sul posto, prezzo dell'energia).

Dopo l'euforia per gli sconti dei primi anni, riservati ai grandi utenti, la liberalizzazione si è accompagnata ad un'inevitabile e crescente complessità delle regole. Diversi studi concordano come in queste condizioni diventi più difficile per i clienti finali scegliere fra le proposte commerciali in modo consapevole e dunque stimolare la competizione nel mercato dell'offerta.

Se i grandi utenti possono strutturarsi per mantenere un livello di informazione ottimale, in un Paese con una domanda costituita prevalentemente da piccoli e micro consumatori ciò può risultare difficile, se non impossibile. L'Autorità, per ridurre questo rischio, ha previsto negli ultimi anni una serie di regole, volte a rendere più trasparenti e confrontabili le offerte per quei clienti che non sono in grado di raggiungere una conoscenza approfondita dei meccanismi di mercato.

Per valutare quanto tali misure abbiano raggiunto i loro scopi, la FIRE ha ritenuto utile condurre, fra la fine del 2008 e l'avvio del nuovo anno, un'indagine sull'offerta dedicata agli utenti più piccoli: i clienti residenziali. Un'indagine che permettesse di valutare da una posizione terza le diverse offerte presenti nel mercato libero proposte dai più grandi venditori presenti sul nostro territorio, come fossero presentate al grande pubblico e come da questo potessero essere recepite.

Il lavoro è stato svolto considerando le offerte commerciali per i clienti domestici del libero mercato di alcuni tra i maggiori operatori nel campo della vendita dell'energia elettrica in Italia.

I siti web sono stati il punto di partenza per delineare quello che è attualmente il contesto delle varie offerte per gli utenti residenziali con potenza impegnata a 3 kW, i "comuni cittadini". Dopo aver delineato un quadro generale di quelle che sono ad oggi le varie proposte, e valutata la loro chiarezza in base alla loro presentazione sul web, si è provveduto a contattare telefonicamente i call center dei diversi venditori, cercando di ottenere delle risposte chiare su temi di interesse generale e su aspetti specifici dell'offerta, ponendo le medesime domande ad ogni operatore. In



Federazione Italiana per l'uso Razionale dell'Energia

questo modo, si è voluto avere un riscontro diretto e procedere ad una verifica meno mediata delle informazioni disponibili e della possibilità di richiedere ulteriori chiarimenti.

Nel primo caso si segnala una situazione non ottimale relativamente alla presenza della “scheda confronto” nei diversi siti, scheda che dovrebbe essere invece obbligatoria al momento della “consegna” dell’offerta e della presentazione del contratto; solo un paio di operatori, infatti, ha presentato in maniera chiara la scheda nella pagina delle offerte, mentre negli altri casi non è stato così semplice trovarla (in un caso non si è proprio riusciti ad individuarla). Avendo constatato che parte degli operatori preferisce non inviare nessun contratto se non dopo la stipula dello stesso via telefono, si ritiene invece fondamentale che questa sia ben in evidenza nel momento in cui il cliente decide di raccogliere dati e informazioni circa l’offerta che più lo interessa. Tra i contratti pervenuti, al contrario, è sempre risultata presente la scheda per il confronto dell’offerta proposta dai singoli operatori con i prezzi di riferimento fissati trimestralmente dall’Autorità per l’Energia Elettrica ed il Gas.

Le telefonate dirette ai vari call center hanno riguardato una serie di punti contenuti in una lista di domande, poste ai vari operatori contattati, per poter confrontare meglio le risposte fornite dagli stessi. Come già accennato, non tutti i venditori prevedono la possibilità di spedire a casa del richiedente il materiale cartaceo per prendere visione dell’offerta; se si aderisce invece telefonicamente, viene inviata in pochi giorni la bozza di contratto da compilare e rispedire firmata dal richiedente, con allegata la scheda di confronto prezzi.

Le proposte per la fornitura di energia dei diversi operatori del mercato libero prevedono o un prezzo indicizzato ad una componente della tariffa definita dall’AEEG (opzione prevalente), con l’indicazione di uno sconto rispetto ad essa, o un prezzo fisso, in genere valido per due anni. Alcuni venditori offrono anche un’opzione bioraria.

Le differenze di prezzo risultano interessanti. Nella valutazione delle offerte da parte del cliente incideranno dunque sia l’entità dello sconto, sia la propensione del singolo utente finale ad accettare un certo margine “rischio”.

Nello schema 1 si evidenziano le percentuali di “sconto” emerse dall’elaborazione delle varie offerte prese in considerazione: come emerge dallo schema, l’intervallo calcolato a seconda del tipo di offerta per una famiglia tipo italiana con un consumo annuo stimato intorno ai 2.700 kWh, registra un intervallo che va dal 2,8% al 13,2% per la monoraria, e dal 6,1% al 13,1% se bioraria. In base al tipo di impiego dell’energia elettrica e della quantità annua consumata, dunque, può essere raggiunto un livello interessante di “risparmio” in bolletta, sebbene si tratti di una somma nell’ordine dei 10-40 € annui per cliente.

È interessante notare che le due offerte “verdi” ricevute (basate su RECS o certificati equivalenti), entrambe a prezzo fisso per due anni, prevedano un costo del 7,6% superiore a quello dell’altra offerta a prezzo fisso considerata (non “verde”).



Federazione Italiana per l'uso Razionale dell'Energia

L'aspetto emerso alla fine dello studio è che più di un quarto degli operatori presi ad esame usa il termine "componente energia" senza specificarne la relativa componente di riferimento: questo può portare ad una certa confusione e ad una conseguente mancanza di chiarezza nella lettura delle offerte per quei clienti domestici che non sempre sono in grado di cogliere le varie sfumature presenti dietro le proposte che ricevono. Le offerte si riferiscono alla cosiddetta "componente energia", che alcune volte sta a indicare la componente PED (prezzo dell'energia e del dispacciamento), e altre la PE (prezzo dell'energia), termini usati spesso come sinonimi, ma che sinonimi non sono. La prima comprende infatti nel costo la componente dispacciamento (la cosiddetta  $DISP_{BT}$ ), la seconda no. Per dare un ordine di grandezza, il dispacciamento ha un peso che può variare, a seconda degli scaglioni di consumo, dallo 0,3% al 5,4% del totale della bolletta elettrica.

Secondo dati elaborati dall'Autorità, nel primo trimestre del 2009 (schema 2) la componente PED rappresenta il 56,7% del totale speso per la bolletta elettrica per i consumi di una famiglia tipo italiana; una percentuale importante, che giustifica la presentazione delle diverse offerte per ciascun scaglione di consumo da parte dei vari venditori.

Il giudizio complessivo dei call center, basato sulle telefonate effettuate e sul materiale ricevuto, è abbastanza positivo. I colloqui telefonici, infatti, sono risultati pressoché completi dal punto di vista delle informazioni fornite, e gli operatori nella maggior parte dei casi hanno risposto direttamente e competentemente ai quesiti posti.

Il parere complessivo, invece, è che le condizioni attuali non siano ancora adeguate in quanto a trasparenza ed efficacia, nonostante i positivi passi avanti, a causa dei problemi evidenziati (reperibilità della scheda confronto e confusione componenti PED e PE). Unito alla carenza di informazione lato domanda, ciò si traduce nella concreta difficoltà di stimolare la competizione fra gli operatori. A ciò si aggiunge la limitata disponibilità di offerte biorarie o multiorarie, segno che ancora siamo lontani dalla promozione di politiche di demand side management nel residenziale, che potrebbe rappresentare un'interessante opportunità, soprattutto se collegato a iniziative post-contatore.

Si evidenzia dunque l'opportunità di migliorare la visibilità della "scheda confronto" sul sito web del fornitore e di fare più chiarezza sui riferimenti presi come base dell'offerta, affinché risultino più comprensibili al cliente (l'indagine è stata svolta nell'ottica di un cittadino, ma il concetto rimane valido per tutti i piccoli utenti). Si ritiene tra l'altro che ciò favorirebbe l'accesso al mercato libero: non fa piacere a nessuno, infatti, dover telefonare per poter accedere alla scheda confronto; si tratta di un'inutile barriera.

Si confida inoltre che in un futuro non troppo lontano si comincino a vedere offerte "multiorarie", in grado di sfruttare le potenzialità dei nuovi contatori, e qualche opzione post-contatore per incrementare il livello di efficienza degli usi elettrici del cliente. La seconda opzione avrebbe anche



Federazione Italiana per l'uso Razionale dell'Energia

il vantaggio di ampliare i margini dei fornitori, sebbene al costo di uno sforzo iniziale di acquisizione di nuove competenze o nuovi partner.

Il mercato libero potrebbe rappresentare una svolta importante, in termini di competitività, ma soprattutto di comprensione del sistema elettrico da parte degli utenti, con i conseguenti possibili benefici in termini di demand side management. Occorre però investire ancora in trasparenza e chiarezza, in quanto negli ultimi anni si è comunque assistito ad una progressiva complicazione delle regole del gioco. Il rischio, altrimenti, è che dietro alla mancata comprensione del mercato spariscano i potenziali di concorrenza che soli giustificano lo sforzo fatto. E questo non è un problema che riguarda solo i piccoli utenti.



Federazione Italiana per l'uso Razionale dell'Energia

SCHEMA 1

A) MONORARIA

Consumo annuale in kWh	Autorità - stima spesa annua escluse le imposte in base alle condizioni economiche dell'Autorità (€)	Media percentuale variazione	Percentuale quota DISP <sub>BT</sub> su tariffa AEEG
1.200	<b>172,52</b>	6,6%	0,3%
2.700	<b>398,51</b>	6,5%	1,9%
3.500	<b>583,76</b>	5,8%	1,3%
4.500	<b>819,64</b>	5,4%	5,9%
7.500	<b>1.729,78</b>	4,4%	3,9%

Fascia di consumo annuale in kWh	Stima della spesa annua escluse le imposte in base alle condizioni economiche dell'AEEG (€)	Intervallo del valore dello sconto in %
1.200	<b>172,52</b>	2,9%-13,5%
2.700	<b>398,51</b>	2,8% -13,2%
3.500	<b>583,76</b>	2,5% -11,7%
4.500	<b>819,64</b>	2,3% -10,7%
7.500	<b>1.729,78</b>	1,8% - 8,4%

B) BIORARIA

Consumo annuale in kWh	Autorità - stima spesa annua escluse le imposte in base alle condizioni economiche dell'Autorità (€)	Media percentuale variazione	Percentuale quota DISP <sub>BT</sub> su tariffa AEEG
1.200	<b>172,52</b>	8,4%	0,3%
2.700	<b>398,51</b>	8,1%	1,9%
3.500	<b>583,76</b>	7,2%	1,3%
4.500	<b>819,64</b>	6,6%	5,9%
7.500	<b>1.729,78</b>	5,2%	3,9%

Fascia di consumo annuale in kWh	Stima della spesa annua escluse le imposte in base alle condizioni economiche dell'AEEG (€)	Intervallo del valore dello sconto in %
1.200	<b>172,52</b>	3,2%-13,5%
2.700	<b>398,51</b>	3,1%-13,1%
3.500	<b>583,76</b>	2,8%-11,6%
4.500	<b>819,64</b>	2,5%-10,7%
7.500	<b>1.729,78</b>	2,0%-8,4%

SCHEMA 2

