



Autorità per l'energia elettrica e il gas



COMUNICATO

Energia: lo Sportello del consumatore compie un anno, gestite 750 mila chiamate e 30 mila reclami

*Sempre più famiglie e Pmi cambiano fornitore, superata quota 5 milioni
Da gennaio nuove bollette 'semplificate'*

Roma, 1 dicembre 2010 - Oltre 750 mila telefonate gestite solo nell'ultimo anno, con un grado di soddisfazione pari al 90%; più di 30 mila reclami ricevuti e 32 mila lettere di risposta inviate a clienti o per chiedere spiegazioni alle imprese sui disservizi segnalati. E' questo il bilancio dello *Sportello per il Consumatore di energia* che il 1° dicembre compie i primi 12 mesi di attività.

Promosso dall'Autorità per l'energia e gestito in collaborazione con l'Acquirente Unico, lo *Sportello* mette a disposizione di famiglie e imprese 80 esperti, attraverso un *call center* (numero verde 800.166.654) per informazioni e una pronta assistenza sui diritti e le tutele nei mercati di elettricità e gas, e una *task force* specializzata in segnalazioni o reclami.

Il call center (attivo dalle 8,00 alle 18,00, dal lunedì al venerdì) dà informazioni sui *bonus elettricità e gas* e sui nuovi *prezzi biorari*, che a dicembre saranno applicati a circa 20 milioni di famiglie; fornisce informazioni su come presentare un reclamo allo Sportello e sullo stato dei reclami già presentati, sui diritti e le opportunità offerte dalla liberalizzazione dei mercati dell'energia; dà assistenza nell'utilizzo degli strumenti *TrovaOfferte* e *Pesa-Consumi*, messi a disposizione dall'Autorità (www.autorita.energia.it). Il primo, è un motore di ricerca che consente di trovare e confrontare le offerte di elettricità o gas o di fornitura congiunta *dual fuel*, di una trentina di venditori (i contatti sono stati 800 mila dal suo avvio nell'aprile 2009); il secondo, permette di capire come sfruttare al meglio i *prezzi biorari*, utilizzando gli elettrodomestici nei momenti in cui l'elettricità costa di meno.

“Ad oggi, i servizi dello Sportello sono stati promossi da nove consumatori su 10 a conferma che la strada intrapresa è quella giusta– ha sottolineato Paolo Vigevano, AD di Acquirente Unico-. Dai ‘voti’ ricevuti emerge che l’88% dei consumatori è molto soddisfatto del servizio erogato, il 10% è soddisfatto e solo il 2% è insoddisfatto. Infatti, in attuazione dell’iniziativa *Mettiamoci la faccia* promossa dal Ministero per la Pubblica Amministrazione e l’Innovazione, chi chiama il call center può ‘votare’ la qualità delle prestazioni ricevute, attraverso l’utilizzo di *emoticon*, ovvero scegliendo una delle tre “faccette” verde, gialla o rossa. Le domande più frequenti riguardano i *bonus elettricità e gas*, i nuovi *prezzi biorari* e informazioni sulle *regole del mercato*”.

Sempre più famiglie e Pmi cambiano fornitore elettrico, da luglio 2007 superata quota 5 milioni. In ritardo il settore gas.

“I risultati dello *Sportello* evidenziano l’efficacia di questo strumento di tutela che accresce la conoscenza delle regole del mercato elettrico e gas, agevolando i consumatori nel cogliere le nuove opportunità offerte dalla liberalizzazione, con scelte sempre più consapevoli e informate” ha affermato il Presidente dell’Autorità per l’energia, Alessandro Ortis.

“Nel nostro Paese - ha aggiunto Ortis - l’apertura del mercato elettrico dal luglio 2007, ha già prodotto risultati soddisfacenti anche al confronto con altre esperienze europee. Infatti, in poco più di 3 anni, il 14,3% circa delle famiglie e delle PMI hanno cambiato venditore; in totale, quindi, sul *mercato libero* risultano oltre 5 milioni di clienti domestici o di piccole dimensioni”.

Dal monitoraggio degli ‘switch’ (cambio di fornitore) aggiornato a tutto settembre, emerge, in particolare, una significativa accelerazione dei cambi di fornitore nell’ultimo anno: da settembre 2009, infatti, circa 1 milione 750mila clienti domestici hanno scelto un nuovo contratto, con un aumento del 5,1% dei passaggi *al mercato libero*.

Nel dettaglio, al 30 settembre 2010, al netto dei rientri in *maggior tutela*, i clienti domestici sul *mercato libero* sono quasi raddoppiati, arrivando a 3.735.355 (13%) rispetto ai 2.220.100 (7,8%) dello scorso anno.

Per quanto riguarda le piccole imprese, dal 1° luglio 2007 sono passate *sul mercato libero* dell’elettricità 1.282.660 (19,8%) a fronte delle 1.057.800 (14,1%) dello stesso periodo del 2009. Se si tiene che le PMI possono scegliere il proprio fornitore sul *mercato libero* già dal 2004, il tasso complessivo di switch dell’intero periodo è di circa il 33% (2,5 milioni su un totale di 7,5 milioni). In sostanza, quindi, una piccola e media impresa su tre ha cambiato fornitore negli ultimi sei anni.

“Non così soddisfacenti sono i risultati nel settore gas, dove i clienti domestici (famiglie e condomini) che hanno cambiato venditore sono poco più della metà che nel settore elettrico: 7,8% , nonostante il mercato gas sia libero da 7 anni. Tutto ciò, a causa di ritardi nello sviluppo infrastrutturale e della concorrenza, a soluzione dei quali l’Autorità ha chiesto più volte le necessarie determinazioni governative e parlamentari” ha concluso Ortis.

Da gennaio bollette più semplici e un ‘dizionario’ dei termini dell’energia

Fra le novità a tutela dei consumatori, dal prossimo 1° gennaio saranno introdotte bollette ‘semplificate’ con uno *schema* più chiaro e di facile lettura anche per il confronto e il controllo dei consumi.

Le nuove *bollette* conterranno informazioni aggiuntive per agevolare i clienti nel rapporto con i fornitori (ad esempio, come fare un reclamo, procedure in caso di mancato o tardivo pagamento della *bolletta*, etc.); ed informazioni sulle fonti utilizzate per la produzione di elettricità e il tipo di impianti (ad esempio centrali idroelettriche, a carbone, a olio combustibile o a gas).

L’Autorità, inoltre, ha reso disponibile sul proprio sito (www.autorita.energia.it) un *glossario* per spiegare, in un linguaggio semplificato, i termini che vengono comunemente utilizzati nelle *bollette* (ad esempio "*quota potenza*", "*standard metri cubi*", etc). Anche le imprese di vendita sono tenute a pubblicarlo sui propri siti.

La novità riguarda le bollette dell’energia elettrica, del gas e di fornitura congiunta di elettricità e gas (contratti *dual fuel*, sempre più diffusi nel mercato libero) per le famiglie e per le Pmi.

In particolare, le nuove bollette saranno composte da un *quadro sintetico* ed un *quadro di dettaglio*. Il primo conterrà le principali informazioni: caratteristiche della fornitura, riepilogo dei consumi e dell’importo da pagare, scadenza del pagamento, numeri per i reclami e per il servizio guasti.

Nel secondo *quadro* verranno spiegate nel dettaglio le diverse voci di spesa, suddivise fra *Servizi di vendita* (liberalizzati) e *Servizi di rete* (tariffati), consentendo così alle aziende di vendita di chiarire le diverse componenti previste nei contratti ed ai consumatori di controllare e verificare al meglio la corretta applicazione del contratto stesso.

La nuova *bolletta* è frutto di un processo di consultazione e confronto che ha coinvolto anche operatori del settore ed Associazioni dei consumatori e ha incluso la realizzazione di un’indagine demoscopica e *focus group* per conoscere le opinioni di diverse categorie di cittadini interessati.