

## Sulle utenze il risparmio è possibile se conosci le regole

Acqua, gas, energia e rifiuti: a ogni servizio corrisponde una rete con regole precise. Intervista a Micaela Utili Segretario di Consenergy 2000

di Micaela Utili - Responsabile Consenergy2000 e Daniele Bolognesi - Responsabile Servizi all'Impresa Terremerse

Quando la crisi imperversa e la necessità di risparmiare "fino all'osso" diventa indispensabile per la sopravvivenza di famiglie e imprese, la gestione delle utenze rappresenta una forte criticità. Da un lato, infatti, si tratta di servizi cui non è possibile rinunciare, dall'altra parte però sussiste dubbio di pagare "troppo". "Il dubbio è lecito - afferma Micaela Utili, funzionario di Confimi Impresa Ravenna e Segretario del Consorzio per l'energia Consenergy 2000 - il problema è che per poterselo togliere, almeno in parte, è necessario conoscere molto bene le regole che governano le reti di servizi e questa conoscenza non è sempre alla portata di tutti gli utenti e i consumatori finali".

### Quali regole e per quali mercati?

Innanzitutto occorre premettere che ogni servizio (acqua, energia elettrica, gas e rifiuti) corrisponde sostanzialmente a una rete e che ogni rete ha regole precise dettate da uno specifico soggetto regolatore. Anche i mercati cosiddetti liberi, come l'energia elettrica e il gas, non possono prescindere dalla regolazione perché, purtroppo, sono trasportati attraverso reti che hanno un costo di gestione che è ben lungi dall'essere liberalizzato.

### Andiamo con ordine, partendo da acqua e rifiuti...

Acqua e rifiuti sono servizi di natura pubblica (il servizio igiene urbana ha anche le caratteristiche di essere indivisibile) e pertanto le decisioni in merito a soggetti gestori, condizioni di gestione, costi e tariffe sono sempre stati di competenza degli enti locali, in forma singola o aggregata (ATO). In tempi recenti una legge regionale ha costituito in Emilia Romagna un'Agenzia (Atersir- [www.atersir.emr.it](http://www.atersir.emr.it)), espressione di Comuni e Province, affidandole appunto il ruolo di regolatore del servizio idrico integrato (SII) e del servizio gestione rifiuti urbani (SGRU).

### Ciò significa che l'utente deve pagare e basta?

Per acque e rifiuti l'utente non può decidere la tariffa e nemmeno a chi pagarla. Esistono però alcuni strumenti importanti d'informazione e tutela che l'utente deve poter conoscere, perché possono aiutarlo nel caso che qualcosa non funzioni nell'erogazione del pubblico servizio:

**1. le Carte dei Servizi**, previste dal 1994 per tutti i servizi pubblici, individuano e rendono trasparenti le informazioni minime sulle modalità di erogazione e sul rispetto

di determinati standard di qualità da parte dell'Amministrazione con la possibilità di rivalersi, nei confronti della stessa, qualora gli standard fissati non fossero rispettati. Si tratta, insomma, di un "patto" tra il cittadino e l'Amministrazione relativamente a uno specifico servizio erogato, sostitutivo del contratto che invece viene sottoscritto tra utente e venditore nei mercati cosiddetti liberi.

"Sulle Carte dei Servizi - precisa la Utili - è possibile trovare molte delle risposte che spesso gli utenti cercano nei posti sbagliati: tempi di esecuzione dei lavori (allacciamenti a rete, installazione contatori...) tempi massimi di risposta ai call center, vicinanza minima dei cassonetti rifiuti, ecc.);"

**2. il Comitato Consultivo degli utenti e dei portatori di interessi**, è l'unico soggetto riconosciuto (individuato da una legge regionale) a esercitare la rappresentanza di cittadini e imprese utenti dei servizi pubblici ambientali (acqua e rifiuti). I compiti del Comitato (**comitato.utenti.rer@gmail.com**) consistono nella tutela e cura degli interessi degli utenti sotto ogni aspetto: dalla raccolta di segnalazioni e reclami, alla valutazione su qualità, trasparenza e semplificazione nell'accesso ai servizi, all'attenzione che i servizi devono riservare agli utenti diversamente abili o in condizioni economiche di disagio o svantaggio, ai residenti in aree rurali e isolate. Il Comitato è l'interlocutore privilegiato degli Enti locali e dell'Agenzia ed è chiamato a esprimere pareri (anche se non vincolanti) sui criteri di organizzazione dei servizi e sulla composizione della tariffa.

"In questo momento a esempio - continua la Utili - il Comitato sta lavorando insieme all'Agenzia per definire, sulla base delle indicazioni nazionali, alcuni criteri per la restituzione agli utenti di una purtroppo assai piccola parte della tariffa del servizio idrico integrato pagata nel secondo semestre 2011, restituzione determinatasi a seguito dell'esito dei referendum sull'acqua della primavera dello stesso anno";

**3. il Difensore civico Regionale**, è un Istituto ancora poco conosciuto e utilizzato, perlomeno quando si tratta di utenze, è il ricorso all'intervento del difensore civico regionale ([www.assemblea.emr.it/garanti/attivita-e-servizi/difensorecivico](http://www.assemblea.emr.it/garanti/attivita-e-servizi/difensorecivico)).

Nominato dall'Assemblea legislativa Regionale, il Difensore civico ascolta il cittadino, esamina la documentazione disponibile e interpella l'ente coinvolto, che per legge è tenuto a rispondergli e non può opporre il segreto d'ufficio. Esprime quindi un parere motivato per chiarire al cittadino l'azione dell'ente pubblico, o per suggerire all'ente una diversa soluzione.

"Il Difensore civico - spiega la Utili - non ha il potere di modificare le decisioni della pubblica amministrazione; tuttavia, nella stragrande maggioranza dei casi le sue indicazioni vengono applicate dalle amministrazioni e dai servizi coinvolti";

**4. i servizi a mercato "libero" energia elettrica e gas.** I servizi di fornitura di energia elettrica e gas vengono impropriamente definiti "a mercato libero". In realtà la parte "libera" è relativamente piccola (e purtroppo sul costo complessivo incide sempre meno) e i servizi sono invece soggetti a pesante regolazione. L'Autorità regolatoria nel mercato dell'energia elettrica e del gas è l'AEEG. Come per i servizi ambiente e rifiuti, esistono anche nel servizio elettrico e gas le "carte dei servizi" (denominate, più propriamente, "testi unici") che regolamentano tutto il funzionamento della rete e il comportamento dei vari soggetti che a vario titolo operano su di essa (distributori, venditori, clienti finali, ecc.).

"La lettura dei Testi unici è certamente impegnativa - commenta la Utili - ma a volte vale la pena: a esempio, per chi deve programmare dei lavori sulla rete elettrica/gas (spostamento/installazione di contatori nuovi, aumenti/diminuzioni di potenza, cessazioni di utenza, ecc.) può trovarvi i tempi minimi e massimi entro cui il distributore deve effettuare i lavori medesimi, le relative tariffe e gli indennizzi che il distributore dovrà corrispondere se non rispetta i tempi indicati. Purtroppo i consumatori finali, invece di consultare questi strumenti, preferiscono troppo spesso credere a chi gli racconta di avere un amico che li aiuterà... forse...".

### Può spiegare allora che cosa significa "mercato libero"?

Quando si parla di mercato libero nel servizio elettrico e nel servizio gas si parla esclusivamente della possibilità di scegliere un fornitore e di contrattare, nei limiti delle quotazioni del mercato, un prezzo per la sola materia prima. Parliamo di una voce che sul costo complessivo del servizio incide oggi,

mediamente, all'incirca il 45% per il gas e il 40% dell'energia elettrica. La restante parte del costo, che copre appunto il servizio di trasporto al contatore, la misura e quanto altro serve per gestire la rete, è regolata, ovvero determinata dall'AEEG, per cui il margine di libertà è abbastanza piccolo.

### Il cliente del mercato libero ha qualche forma di tutela?

Vi sono innanzitutto alcune regole fondamentali di autotutela. La prima consiste nello smettere di credere alla leggenda del reciproco vantaggio. Il fornitore va trattato come una controparte, non come un consulente: diversamente sarà l'unico a guadagnarci. Le successive sono:

- non calcolare mai il risparmio sull'imponibile (totale) di fattura (abbiamo appena detto che il nostro margine di azione è del 40-45%);
- non fare mai confronti con l'anno precedente (è un'operazione fuorviante se lasciata a se stessa) né su una sola bolletta (la valutazione è attendibile su più bollette);
- rinunciare all'idea di abbattere le voci riguardanti gli oneri di rete cambiando fornitore (è un sogno irrealizzabile);
- non confrontare mai un prezzo fisso con un prezzo variabile;
- attenzione agli sconti, che troppo spesso sono fasulli;
- verificare tutto il contratto proposto e non solo il prezzo di copertina (che spesso nasconde clausole vessatorie);
- non credere a quello che il venditore dice solo perché non abbiamo voglia di leggere;
- non sopravvalutiamo noi stessi pensando che comprare sul mercato libero sia facile.

### E oltre all'autotutela?

L'AEEG offre un servizio di conciliazione per i contenziosi insorti tra clienti e società di vendita. Si tratta di un servizio on line (<http://www.autorita.energia.it/it/consumatori/reclami.htm>) che però non è facilmente accessibile all'utente poco informatizzato. Una buona forma di tutela "preventiva" è invece rappresentata dai gruppi di acquisto. Al vantaggio di comprare in modo aggregato l'energia elettrica e il gas sul mercato libero (ottenendo migliori condizioni di prezzo, sia per effetto del maggior volume gestito, ma anche della maggiore conoscenza delle dinamiche di mercato), associano spesso un'assistenza puntuale per tutti gli aspetti riguardanti la fornitura elettrica. Inoltre sono lo strumento ideale per affrontare un mercato mutevole, aggressivo e progressivamente, purtroppo, meno corretto nella condotta commerciale.

Lo dimostra l'esperienza del nostro Consenergy 2000, il Consorzio per l'energia costituito da Confimi Impresa Ravenna. Da anni operativo come gruppo di acquisto per l'energia elettrica, con un volume che ha toccato anche i 250 milioni di kwh, ha recentemente sviluppato un progetto di gruppo di acquisto sul gas, che nel giro di poco più di un anno ha raggruppato quasi cento contatori per un volume complessivo di 2 milioni di metri cubi, migliorando il prezzo di oltre 10 centesimi/mc rispetto a quello applicato dall'operatore dominante di mercato e senza alcun onere per le aziende aderenti.



ASSOCIAZIONE  
SPORTIVA  
DILETTANTISTICA

Via B. G. Caletti n. 47  
48124 Ravenna  
Tel. 0544 63178  
[info@scicluborsobianco.com](mailto:info@scicluborsobianco.com)  
[www.scicluborsobianco.com](http://www.scicluborsobianco.com)