

L'INTERVISTA GIOVANNI PERRONE. L'ad di Acel Energie (Acsm-Agam) sulla transizione dal servizio di maggior tutela per imprese e famiglie

ENERGIA ELETTRICA COME ORIENTARSI SUL MERCATO LIBERO

ENRICO MARLETTA

La rivoluzione, silenziosa, nel mondo dell'energia è già avviata. Lo scorso 1 gennaio è cominciato il progressivo passaggio obbligatorio dal Servizio di Maggior Tutela al mercato libero dell'elettricità per le imprese di più piccole dimensioni, mentre il Servizio di Maggior Tutela proseguirà per famiglie e le microimprese fino al 2022.

In questa fase quali sono i soggetti interessati?

Sono le piccole imprese che tra hanno tra 10 e 50 dipendenti e un fatturato annuo tra i 2 e i 10 milioni di euro - dice Giovanni Perrone, amministratore delegato di Acel Energie - nonché le imprese ancor più piccole che però hanno consumi elettrici di particolare rilievo: è il caso delle "micro-imprese", che occupano meno di 10 persone e realizzano un fatturato annuo non superiore ai 2 milioni di euro, ma hanno utenze che impegnano potenze superiori ai 15 kW.

Cosa è cambiato dunque per le "piccole imprese" e le "micro-imprese più energivore"?

Dall'1 gennaio 2021 la loro modalità principale di fornitura è il mercato libero, come previsto dalle direttive europee. Per lasciare però il tempo necessario a scegliere l'offerta più adatta alle proprie esigenze e allo stesso tempo garantire la continuità della fornitura, per le piccole imprese e le "micro-imprese più energivore" che nel nuovo anno non hanno ancora scelto un venditore del mercato libero viene introdotto il "Servizio a Tutele Graduali".

Cosa significa?

Significa che quelle imprese che all'1 gennaio 2021 non avevano sottoscritto un'offerta del mercato libero sono passate automaticamente, temporaneamente e senza interruzioni della fornitura, nel Servizio a Tutele Graduali.

Cosa determina il Servizio a Tutele Graduali?

Per i primi sei mesi l'utenza è stata assegnata in modo transitorio all'attuale fornitore del Servizio di Maggior Tutela e il prezzo sarà in questa prima fase analogo a quello in vigore fino al 31 dicembre 2020: per la parte della spesa per la materia energia, il prezzo continuerà a riflettere le variazioni del prezzo dell'energia elettrica nel mercato all'ingrosso perché sarà basato sui valori consuntivi del PUN,



Giovanni Perrone, amministratore delegato di Acel Energie

■ «Attenzione ai prezzi stracciati. Possono nascondere un servizio scadente»

■ «Scegliere pesando serietà dell'operatore e qualità dell'offerta»

ovvero il Prezzo Unico Nazionale, che è il prezzo di riferimento dell'energia elettrica in Italia acquistata sulla borsa elettrica. Tutte le altre componenti della bolletta continueranno a essere stabilite dall'Autorità.

E dopo i primi sei mesi?

Durante questi primi sei mesi saranno espletate delle specifiche procedure concorsuali a livello di aree territoriali, ovvero delle vere e proprie aste con cui i vari operatori energetici si contenderanno il diritto a fornire clienti di un determinato territorio che continueranno a restare nel Servizio a Tutele Graduali e non sceglieranno il mercato libero.

Questo cambiamento riguarda le famiglie?

No. Per i clienti domestici (e anche per le micro-imprese con potenza impegnata inferiore o uguale a 15 kW) la scadenza è fissata all'anno prossimo, a gennaio 2022. Quindi invito tutte le famiglie a diffidare di coloro che chiamano a casa minacciando che la fornitura verrà messa all'asta se non addirittura interrotta.

Perché si è reso e si rende necessario tutto questo?

Da un punto di vista strettamente normativo per ottemperare a delle precise direttive europee. Ma le direttive europee a loro volta hanno alla base l'idea che il mercato libero possa favorire il consumatore attraverso una sana discesa dei prezzi e una maggiore qualità del servizio innescata dalla concorrenza tra i diversi operatori.

Ma è vero?

Sì, da un punto di vista teorico la concorrenza mette pressione sui fornitori di energia che, per tenersi o accaparrarsi i clienti, devono applicare condizioni economiche sempre più vantaggiose. Però occorre diffidare delle offerte particolarmente vantaggiose, perché magari nascondono un servizio scadente (se non addirittura inesistente)

■ «C'è differenza tra una rete di sportelli fisici e un call center all'estero»

■ «La scadenza per le famiglie è l'1 gennaio 2022. Occhio alle bufale al telefono»

al cliente.

Si spieghi meglio...

Ha presente le compagnie aeree low cost? Bene, loro possono applicare prezzi più bassi rispetto alle compagnie di bandiera perché tagliano i costi di tutti i servizi: non è possibile avere un desk in aeroporto dove farsi stampare la carta d'imbarco, si deve partire generalmente da aeroporti secondari perché sono generalmente meno cari, spesso gli orari costringono a levatacce prima dell'alba o a rientri a notte fonda perché in quelle ore la prenotazione degli slot aeroportuali costa meno alle compagnie aeree. Ecco lo stesso avviene nel mondo del-

l'energia: ci sono operatori che, risparmiando su call center e sportelli clienti, tagliano al minimo i costi, ma tagliano anche i servizi ai clienti. E molto spesso un servizio scadente finisce per farmi aumentare il costo della fornitura: tornando al paragone con le compagnie aeree, va a finire che per risparmiare sul prezzo del volo spendo molto di più per arrivare in aeroporto e tenere parcheggiata l'auto, quando invece a Linate ci si arriva con 1,50 euro di biglietto dell'autobus.

Acel Energie come si posiziona?

Noi abbiamo scelto la politica di un servizio di alta qualità al prezzo più basso possibile. Sicuramente ci sarà qualcuno che avrà prezzi più bassi dei nostri, ma nessuno può vantare una quantità così capillare di sportelli aperti al pubblico (22 in 7 province e 3 regioni) rispetto al numero di clienti serviti e un numero verde gratuito che risponde dalla Lombardia e non da fuori dall'Italia. Chiaramente tenere aperti gli sportelli e non delocalizzare il call center costa, ma io sono convinto che alla fine paghi, perché alla base c'è il contatto umano. Ci sono nostri concorrenti che non ci mettono la faccia: i loro clienti non hanno uno sportello cui rivolgersi, ma al massimo una App, un sito internet o - se va bene - un numero di telefono al quale rispondono da paesi in cui a stento parlano e capiscono l'italiano.

Ha qualche pregiudizio negativo rispetto al digitale?

No, anzi. Anche noi abbiamo una App e un sito internet con una chat per il servizio clienti. Ma dietro la nostra chat c'è sempre un collega che digita col cliente da uno dei nostri sportelli, magari dalla stessa città. La tecnologia deve essere messa al servizio delle relazioni umane, non sostituirla.

Torniamo al Servizio di Maggior Tutela. Sul mercato libero la concorrenza dovrebbe far trovare dei servizi di qualità al giusto prezzo, allora perché ci sono ancora così tanti consumatori che restano nel Servizio di Maggior Tutela?

Per due motivi. Studi di economia comportamentale hanno dimostrato che l'essere umano per sua natura ha una distorsione verso lo status quo, ha cioè la predisposizione a mantenere inalterato lo stato in cui si trova. Per fare esempi di vita quotidiana: gli studenti tendono ad occupare sempre lo stesso posto in classe pur in assenza di una assegnazione formale; la stragrande maggioranza dei possessori di un telefonino - me incluso - non cambia nulla della configurazione iniziale del telefonino impostata dal produttore. In secondo luogo gli stessi studi hanno anche evidenziato che quando siamo chiamati a scegliere, se aumenta il numero di opzioni e alternative, il processo diventa così disorientante e difficile che la preferenza per non scegliere diventa ancora più forte, perché tendiamo a dolerci di più per eventuali rimorsi per ciò che abbiamo fatto rispetto ai rimpianti per ciò che abbiamo fatto e non abbiamo fatto.

Cosa c'entra questo con il passaggio a mercato libero?

C'entra perché finora l'approccio anche da parte delle Autorità di regolazione è stato quello di credere che, con la più ampia

pluralità di operatori e la massima trasparenza (sul sito dell'Arera vi è un portale per il confronto di tutte le offerte presenti sul mercato), il consumatore avrebbe avuto solo l'imbarazzo della scelta. Che è esattamente quello che lo paralizza e lo trattiene sul Servizio di Maggior Tutela: nel 2018 si contavano 638 imprese di vendita di energia elettrica a clienti finali sul mercato libero. Ad un numero di alternative oggettivamente eccessivo si aggiunge poi la difficoltà della scelta.

Lei cosa consiglia?

Sicuramente di non seguire chimerie di prezzo, ma di guardare in primis alla serietà del fornitore: l'energia elettrica che arriva nelle nostre case è uguale chiunque sia il fornitore, è vero. Ma non è uguale il servizio che ci sta dietro: fa una bella differenza avere o non avere degli sportelli fisici dove recarsi per avere un supporto o un chiarimento o - perché no - far valere i propri diritti. Quanto alle condizioni economiche, che dirle, noi abbiamo pensato ad un'offerta che si chiama MIA Serena, che permette di pagare l'energia al suo costo all'ingrosso, ovvero agli stessi valori consuntivi del Prezzo Unico Nazionale su cui si basa il Servizio a Tutele Graduali, ma con in più il vantaggio di non avere alcun ricarico sul costo della materia prima.

Le opzioni

I riferimenti per una scelta informata

Le offerte

MIA Sicura

Le offerte a prezzo fisso garantiscono sicurezza del prezzo fisso: sempre lo stesso (in genere per uno due anni), indipendentemente dalle oscillazioni di mercato.

MIA Dinamica

Le offerte a prezzo variabile invece danno la tranquillità di un prezzo sempre allineato al prezzo di mercato.

MIA Web

Le offerte web in genere sono quelle low cost e sono solo 100% digitali (sottoscrivibili solo on-line, solo bolletta digitale e solo con domiciliazione bancaria)

MIA Serena

Con un piccolo contributo mensile, si ha la "serenità" di pagare l'energia al suo costo all'ingrosso, senza nessun ricarico da parte del venditore e non hai sorprese alla scadenza: le condizioni economiche restano sempre le stesse, per sempre.

Mono o multi-orario?

Per la luce si può scegliere se pagare lo stesso prezzo tutto il giorno tutti i giorni (ideale per chi è in smart-working) oppure pagare di meno la sera e i festivi (ideale per chi è fuori tutto il giorno o per le seconde case)

Carta o email?

Solo la stampa delle bollette di gas ed energia elettrica per un'abitazione può arrivare a sprecare anche 400 litri di acqua l'anno. Il recapito, poi, è fonte di emissione di CO2.

In banca o con il bollettino?

Con la domiciliazione si paga sempre l'ultimo giorno utile: mai in anticipo e mai in ritardo (si evitano sanzioni e interessi di mora), nessuno spreco di carta, zero emissioni di CO2.