

Con le nostre inchieste
ti offriamo informazione
indipendente

**Per poter scegliere
con consapevolezza**

valuta la **qualità**
del servizio

scopri la
tua forza

Per contare di più

Abbiamo creato
il primo gruppo di acquisto
per l'energia in Italia. Così
insieme paghiamo meno

www.abbassalabolletta.it

Per farti risparmiare

Monitoriamo costantemente
il mercato. Così inserendo i tuoi dati
di consumo nel nostro calcolatore
online puoi trovare la compagnia
giusta per te

cerca la
convenienza

www.altroconsumo.it/casa-energia

PIÙ LUCE sui fornitori di energia

Passo dopo passo esploriamo il mercato libero
dell'energia elettrica alla ricerca del risparmio.
Senza rinunciare alla qualità del servizio.

Risparmiare non significa solo spendere meno. Scegliere tra prodotti simili quello che costa di meno è semplice. Scegliere il prodotto con il migliore rapporto tra la qualità e il prezzo è - al contrario - un'impresa piuttosto ardua.

I nostri soci lo hanno imparato da tempo: il risparmio che proponiamo ogni mese (grazie alle nostre inchieste, ai test comparativi, ai calcolatori online...) è un risparmio di qualità. Che si applica a tutto: non solo a prodotti come lavatrici, telefoni, detersivi, ma anche ai servizi, come l'assicurazione auto, il conto corrente, le utenze domestiche. Risparmiare sulla bolletta della luce, dunque, non significa solo pagare meno, ma cercare il servizio migliore, ovvero assistenza tecnica veloce e competente, contratto serio e clausole in linea con i diritti dei consumatori, servizio clienti pronto a rispondere alle nostre domande e a informarci anche su questioni spinose. E a coronare il tutto, un buon prezzo.

Sulla via del risparmio

Il mercato libero dell'energia è piuttosto complesso e articolato. La nostra indagine per valutare i fornitori di luce, dunque, è stata suddivisa in differenti momenti e si è concentrata su singoli aspetti: tutti complementari e collegati fra loro, come una specie di puzzle. In futuro, aggiungeremo tasselli, testando la qualità dei call center e del servizio clienti dei fornitori, e ci cimenteremo nel cambio della tariffa con lo stesso operatore (perché, per risparmiare, serve anche flessibilità).

Nella prima parte dell'indagine - quella che leggete in queste pagine - ci siamo focalizzati sulle informazioni che le società offrono ai potenziali clienti al telefono. Non è questione da poco: quanto ci viene spiegato inizialmente deve farci comprendere se l'offerta è davvero vantaggiosa. Ma non solo. Mettere sotto la lente d'ingrandimento la fase iniziale dell'attivazione della fornitura ci ha permesso anche di valutare concretamente i contratti che le aziende fanno firmare ai propri clienti (i giudizi a pag. 36). E di conteggiare i giorni che sono passati dall'attivazione all'effettiva fornitura di luce nelle case (sempre a pag. 36).

E tutto comincia da qui

Dieci persone, selezionate per la nostra inchiesta, hanno telefonato a dieci società fornitrici di energia elettrica e si sono informate su quale potesse essere una



ORA BASTA!
Con la nostra App gratuita puoi farti sentire, segnalando soprusi e condividendo con tante altre persone le nostre battaglie.

LA NOSTRA INCHIESTA

Per la nostra inchiesta sulla qualità del servizio fornito dai provider di energia elettrica abbiamo selezionato sia le aziende maggiormente diffuse sia quelle minori, ma presenti da tempo sul mercato e quelle che hanno offerte competitive.

CHI BEN INIZIA...

L'indagine, svolta nella primavera 2013, ha coinvolto un gruppo di dieci persone disposte a cambiare tariffa,

passando a un nuovo fornitore. Nella prima fase le persone hanno contattato telefonicamente l'azienda, per avere informazioni sull'offerta indicata; poi hanno compilato e inviato la modulistica per l'attivazione del contratto. In questa occasione abbiamo potuto valutare anche la correttezza dei contratti. È stato inoltre conteggiato il tempo necessario perché la fornitura fosse attivata nella casa del richiedente.

LE ABITUDINI CONTANO



Vuoi cambiare fornitore di elettricità? Per valutare le offerte sul mercato devi avere ben chiare le tue abitudini di consumo. Per conoscerle rispondi a queste domande.

Quanti Kwh consumi in un anno?

Non è necessario avere in mano un'informazione precisa: bisogna, però, sapere a quale categoria di consumatori apparteniamo, in rapporto al numero di persone che vivono in casa. Ecco alcuni esempi di profilo di consumo. Single grande consumatore: oltre 2.000 Kwh; single consumatore nella media: tra i 1.000 e 1.500 Kwh; famiglia quattro persone grandi consumatori: oltre 4.000 Kwh; famiglia quattro persone nella media: tra i 2.500 Kwh e 3.500 Kwh.

Come consumi?

Sapere quando consumiamo più elettricità è essenziale per decidere tra una tariffa bioraria, con prezzi diversi tra giorno e notte, o una tariffa con prezzi sempre identici. Ecco un esempio: una famiglia di 4 persone che passa molto tempo fuori casa e consuma circa 3.000 Kwh annui (di cui almeno 2.000 durante la fascia serale e festiva) dovrebbe scegliere una tariffa bioraria. È anche utile sapere se i nostri consumi sono regolari o se variano da un mese all'altro: ci sono tariffe adatte a questa caratteristica.

UN SERVIZIO DI QUALITÀ INIZIA AL TELEFONO

Oltre alla qualità delle informazioni, abbiamo valutato i tempi di attivazione della fornitura di luce. Questo aspetto è stato giudicato separatamente, perché il fornitore non è l'unico responsabile dell'attivazione, ma deve interfacciarsi con altri attori, come l'azienda di distribuzione locale. In media il tempo d'attesa è di 78 giorni, ma due società non hanno proprio attivato la fornitura. Può succedere: quando compilate un'offerta, in realtà, siete solo voi che sottoscrivete il contratto. Il fornitore ha 45 giorni, di tempo per accettarvi come cliente, in caso contrario non è obbligato a comunicarvelo: se non ricevete notizie entro 45 giorni anche voi siete svincolati. Peccato che in pochissimi conoscano questo aspetto.

Operatore	LE INFORMAZIONI CHE CI HANNO DATO				TEMPI ATTIVAZIONE	
	Informazioni su misura	Spiegazione e proposta della tariffa	Modalità recesso anticipato	Giudizio Globale	Giorni	Giudizio
ENEL ENERGIA	☐	☐	⊕	+	81	☐
A2A ENERGIA	☐	☐	☐	☐	87	☐
ENI	–	☐	☐	☐	51	+
ACEA ENERGIA	–	☐	☐	☐	115	–
TRENTA	–	+	–	☐	56	+
IREN MERCATO	–	+	⊖	–	non attivato	⊖
EDISON ENERGIA	–	⊖	☐	–	60	+
AGSM ENERGIA	⊖	–	☐	–	non attivato	⊖
GDF SUEZ	–	☐	⊖	–	84	☐
E.ON ENERGIA	⊖	☐	⊖	–	88	☐

E I CONTRATTI? DEVONO ESSERE CHIARI

Troppe le tecniche di vendita aggressive e scorrette. La nostra inchiesta ha messo in luce un aspetto del libero mercato da non sottovalutare: la concorrenza ha portato gli operatori ad adottare metodi di vendita piuttosto discutibili pur di accaparrarsi i clienti. Per potervi aiutare a scegliere, in questa prima parte dell'indagine sugli operatori del settore luce, abbiamo voluto dare un'occhiata anche ai contratti che le società propongono (l'inchiesta è su S&D 132 settembre 2013). Qui sotto trovate i giudizi che abbiamo dato, considerando le voci più importanti.



PROPOSTA IRREVOCABILE

Il cliente formula la proposta di contratto compilando il modulo. Il contratto si perfeziona nel momento in cui il cliente riceve la comunicazione di accettazione da parte della società.

RECESSO DAL CONTRATTO

Ciascuna parte ha diritto di recedere senza oneri dal contratto con comunicazione scritta e con corretto preavviso.

DIRITTO DI RIPENSAMENTO

Può essere esercitato senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo, con comunicazione scritta.

MODIFICA UNILATERALE

La società si riserva il diritto di modificare per giustificato motivo le condizioni contrattuali, incluse quelle economiche.

FORO COMPETENTE

Il contratto stabilisce qual è il Foro competente in caso di controversia.

INTERRUZIONE DELLA FORNITURA

In caso di lavori, il distributore può sospendere l'erogazione del servizio senza riconoscere indennizzi.

DEPOSITO CAUZIONALE

È chiesto in alcuni casi e deve essere restituito al cliente a fine rapporto.

I CONTRATTI CHE CI HANNO FATTO FIRMARE

Operatore	Proposta irrevocabile	Recesso dal contratto	Diritto di ripensamento	Modifica unilaterale	Reclami	Foro competente	Interruzione della fornitura	Cessione del contratto	Indennizzi automatici	Deposito cauzionale	Sospensione fornitura per mora	Giudizio Globale
TRENTA	+	+	+	+	+	+	☐	+	+	+	+	⊕
ENI	+	+	+	+	☐	+	+	+	+	+	☐	+
IREN MERCATO	+	+	+	+	+	+	–	+	+	+	+	+
EDISON ENERGIA	+	☐	+	+	+	+	–	+	+	+	+	+
E.ON ENERGIA	+	+	+	+	+	+	–	+	+	+	☐	☐
ACEA ENERGIA	+	+	+	☐	+	+	–	☐	+	+	+	☐
AGSM ENERGIA	+	+	+	+	–	+	+	+	☐	+	–	☐
ENEL ENERGIA	+	+	+	☐	+	+	–	+	+	+	–	☐
GDF SUEZ	+	+	+	+	+	+	–	☐/+	☐	+	–	☐
A2A ENERGIA	+	–	+	+	☐	+	+	☐	+	–	+	☐

⊕ Ottimo + Buono ☐ Accettabile – Mediocre ⊖ Pessimo

» tariffa conveniente per la loro famiglia. Questo primo contatto è molto importante: in alcuni casi - quelli per esempio che prevedono l'attivazione e la gestione del rapporto unicamente online - rappresenta l'unico momento di contatto con una persona. È, dunque, in questo contesto che il cliente può chiarire i propri dubbi e aderire a un'offerta con sicurezza e consapevolezza. E - perché no - verificare il livello di gentilezza e professionalità del servizio clienti del fornitore.

Conoscersi è fondamentale

Quando un fornitore propone una tariffa a un potenziale cliente dovrebbe prima di tutto informarsi sulle sue abitudini e sul profilo di consumo. Come è possibile che questo accada, se l'operatore telefonico non si informa su quanto tempo il cliente passa in casa, su quando fa funzionare gli elettrodomestici o - banalmente - sul numero di persone da cui è composta la

sua famiglia? Domande semplici, che però nelle nostre indagini telefoniche faticano a sentirsi. In questa prova infatti il giudizio (tabella alla pagina a lato) è quasi sempre mediocre. AGSM Energia e E.On Energia meritano un pessimo, perché non si informano in alcun modo sullo stile di consumo per cercare di personalizzare l'offerta.

Aspettando la proposta

Durante le telefonate ci aspettavamo che venissero date una serie di informazioni fondamentali. Chi decide di sottoscrivere un contratto per una nuova fornitura di energia, per esempio, ha il diritto di essere informato sulla periodicità della fatturazione (alias ogni quanto dovrà pagare) e del fatto che il prezzo pubblicizzato è solo una parte del prezzo reale. La maggioranza delle offerte presenti sul mercato dell'energia elettrica, infatti, non prevede che, come nella

Energia, il meglio per te



Risparmia con il calcolatore online

Non riesci a orientarti nella giungla delle tariffe? Per risparmiare sulla bolletta trova, con il nostro servizio online, il fornitore più conveniente per te. Vai sul nostro sito su LUCE, TROVA LA TARIFFA MENO CARA.

Ti aiutiamo a fare il contratto

Se per avere condizioni più vantaggiose devi cambiare fornitore, ti diamo un supporto per fare il contratto subito, in tutta sicurezza, con pochi e semplici clic.

Scelte sicure, fatte per te

Per farti risparmiare e offrirti un trattamento vantaggioso sulle utenze domestiche, abbiamo contrattato condizioni di favore, rimanendo totalmente indipendenti. Scopri sul nostro sito il fornitore convenzionato e la tariffa riservata ai nostri soci.

I modelli di lettera sul sito

Per far valere sempre i tuoi diritti, per esempio in caso di contratti non richiesti, usa i modelli di lettera che trovi sul sito.

80 avvocati dalla tua parte

Una truffa o un intoppo? Basta una telefonata e i nostri avvocati saranno subito a tua disposizione. Gratis.

www.altroconsumo.it

FACEBOOK, I VOSTRI RACCONTI

www.facebook.com/altroconsumo



QUEI CONTRATTI FANTASMA

A luglio con una lettera Sorgenia mi ha comunicato l'attivazione della nuova fornitura di energia elettrica. Io però non avevo mai contattato né firmato contratti con questa società. Mi hanno risposto che erano in possesso di un contratto firmato e della registrazione vocale di consenso. I documenti sono falsi e inesatti. Ho

denunciato tutto ai Carabinieri, ma ho dovuto pagare la prima bolletta.

Guglielmo D'Emilio, Roma (nella foto)

FATTURE? NOTA DOLENTE

Edison Gas mi ha addebitato una fattura di circa 400 euro in acconto. La successiva fattura che ho ricevuto ammontava a 297,50 euro a mio credito. Su indicazione

degli operatori del call center, a maggio 2013, ho mandato un'email per richiedere il rimborso. Ad oggi non ho avuto alcun riscontro, ma sono certo che se non avessi pagato la prima fattura mi avrebbero interrotto la fornitura.

T.C. su Facebook

INTERRUZIONI DEL SERVIZIO

Volevo segnalare un disservizio. Il 10 settembre 2013 ho avuto un ribasso della corrente elettrica. Si è trattato di un disguido e, dopo aver pagato e chiarito telefonicamente, Enel Energia mi ha contattato per informarmi che entro breve mi avrebbero ripristinato il servizio elettrico interrotto. Dopo dieci giorni e 32 chiamate non hanno ancora mosso un dito per risolvere il mio caso.

T.P. su Facebook

Anche tu hai un problema simile? Contatta il nostro servizio di consulenza giuridica (02 69 61550)

INSIEME PAGHIAMO MENO

Alma Energy Trading S.r.l., Gala S.p.A. e Trenta S.p.A. sono gli operatori vincitori dell'asta che abbiamo indetto per ottenere le offerte più convenienti per il nostro gruppo d'acquisto energia "Abbassa la bolletta". Confermando l'adesione che ci hai dato nei mesi scorsi potrai risparmiare: 40 euro per la fornitura di luce (consumo 2.700 kWh/anno); 150 euro per quella di gas (consumo di 1.400 mc/anno); 190 euro per luce+gas (2.700 kWh/anno + 1.400 mc/anno). Controlla l'email che ti abbiamo inviato e sottoscrivi l'offerta su abbassalbolletta.it: hai tempo fino al **30 novembre**.



www.abbassalbolletta.it

E TU SEI SODDISFATTO?

Perché hai cambiato fornitore? Quali problemi hai avuto? Ti sei mai lamentato? Sono quasi 6 mila le persone che hanno risposto al nostro questionario. Ecco che cosa ci avete raccontato.

Tra i motivi che inducono le persone intervistate a cambiare fornitore di energia ci sono anzitutto i prezzi e le offerte commerciali (79%). Ma non solo: una fetta (6%) ha cambiato per colpa di problemi e difficoltà avuti con il precedente fornitore o per la scarsa qualità del servizio offerto (4%). La nostra inchiesta ha messo in luce non

solo il numero e la tipologia di problemi che gli intervistati hanno riscontrato con uno specifico fornitore di energia, ma anche la qualità della gestione dei problemi da parte dei servizio clienti e il relativo livello di soddisfazione dei clienti. Le valutazioni di tutti questi aspetti hanno concorso ai giudizi finali che trovate nella tabella qui sotto.

LIVELLO DI SODDISFAZIONE

Operatore	Media
TRENTA	73
AGSM	68
EDISON	66
A2A	63
ENEL ENERGIA	59
E-ON	58
IREN	58
ENI	55
GDF SUEZ	46
ACEA	45

sopra la media
nella media
sotto la media

media italiana: **60**

← Nella tabella trovate il livello di soddisfazione (espresso su 100) emerso dalla nostra inchiesta - condotta tra maggio e luglio 2013 - sui fornitori di energia in Italia.



CHI SONO

Le tre società che hanno vinto la nostra asta sono realtà solide che operano professionalmente nel settore.

Gala, per esempio, è uno dei principali competitor nella fornitura di energia alla pubblica amministrazione.

Trenta, nata nel Nord Italia, è operativa su tutto il territorio nazionale e ha già riservato tariffe particolarmente favorevoli ai nostri soci.

Alma è entrata di recente nel mercato della vendita diretta, ma da tempo distribuisce gas e fornisce multiutility.

» telefonia, il provider indichi un prezzo unitario comprensivo di tutte le voci di costo. Questo succede perché alcune voci della bolletta non sono controllate direttamente dal fornitore che ci vende la corrente, ma sono gestite dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas che, per garantire il funzionamento del sistema elettrico, ne modifica il valore con cadenza trimestrale. È fondamentale, dunque, che durante la telefonata venga definito bene questo aspetto economico, tutt'altro che trascurabile.

Inoltre, per i contratti che hanno durata definita (generalmente si tratta delle offerte maggiormente convenienti) è giusto indicare - e dire chiaramente - quali sono le condizioni economiche che verranno applicate a partire dal giorno successivo alla scadenza. Le spiegazioni (inesistenti) di Edison Energia non ci soddisfano affatto: in questa prova la società merita un pessimo.

E se si vuole recedere dal contratto prima della sua scadenza? Il consumatore deve essere informato sul diritto di recesso perché la possibilità di cambiare è l'essenza del mercato libero. In questa prova E.On energia e GDF Suez non comunicano le modalità correttamente e meritano due pessimi.

Fate una scelta consapevole

Cambiare il proprio fornitore di corrente non è un passo facile: le aziende sono molte e - come abbiamo visto - la tariffa non è l'unica cosa da valutare. Proprio per darvi una mano, Altroconsumo da anni monitora attentamente il mercato.

E lo fa non solo per suggerirvi il prezzo migliore, ma soprattutto per aiutarvi fare la scelta migliore. Con le nostre inchieste, i nostri servizi di comparazione online, la consulenza offerta ai soci telefonicamente, le tariffe agevolate con alcuni provider e - soprattutto - il primo gruppo di acquisto per l'energia "Abbassa la bolletta" siamo entrati a far parte del mercato dell'energia in modo attivo. In questo modo possiamo parlare, trattare, definire con gli attori principali del settore accordi e tariffe davvero favorevoli per i consumatori.

Verificando sempre che i diritti, di soci e non soci, vengano rispettati. Se siete decisi a cambiare, dunque, sfruttate tutte le opportunità che vi offriamo, compresi i risultati di questa inchiesta e delle prossime che pubblicheremo. Usate queste informazioni - tanto più preziose perché indipendenti - come vere e proprie armi in vostro pugno per valutare attentamente le società presenti nel mercato della luce. E decidere chi merita la vostra fiducia. ●