



## **Il mercato adesso è libero ma a volte ancora "selvaggio"**

La liberalizzazione del mercato dell'energia ormai sufficientemente matura per le imprese, presenta una serie di criticità che è meglio non sottovalutare.

Alcune di queste, molto eclatanti, le vediamo normalmente sui quotidiani quando leggiamo che un conguaglio inatteso propone difficoltà finanziarie non gradevoli in un momento come questo. Altrettanto sgradevole è rimanere per mesi senza ricevere fatture, l'impresa è costretta a accantonare cifre in attesa che il fornitore risolva i suoi problemi.

Non meno rilevanti sono i comportamenti commerciali e nel post vendita, la gestione del rapporto con il Cliente.

L'elenco dei fornitori di energia accreditati presso l'Authority ([www.aeeg.it](http://www.aeeg.it)) propone in Italia circa 300 fornitori che operano in varia misura in tutto il territorio.

Il servizio SOS Energia, sulla base delle indicazioni raccolte dagli imprenditori arrabbiati per una serie di comportamenti tenuti dagli agenti commerciali che operano nel mercato dell'energia, ha voluto esso stesso incontrare circa 40 fornitori per verificare i comportamenti dell'operatore, la chiarezza e la qualità dell'offerta, la completezza dell'esposizione e la conoscenza professionale del mercato dell'energia.

Il risultato nel suo complesso è stato deludente. Molti degli agenti che si presentano hanno ottime competenze relazionali che utilizzano per presentare al meglio la loro offerta, ma pochissima conoscenza del mercato dell'energia e delle fondamentali regole proposte dall'Authority.

Spesso l'Imprenditore racconta di trovarsi con quel fornitore quasi inconsapevolmente e durante l'incontro con SOS Energia si accorge di avere applicate in bolletta condizioni diverse da quelle che pensava di aver pattuito.

In questi mesi l'Upa ha sollecitato il Distributore e l'organo di controllo ogni qualvolta ci viene rappresentato (e documentato) un caso che presenti delle criticità.

Oggi possiamo contare su di un rapporto diretto a Padova con Enel Distribuzione, che rimane comunque il gestore di rete e quindi colui che possiede i dati di fornitura, e dall'altro un rapporto con l'Authority che ci ha recentemente fornito la procedura standard di reclamo (pubblicata in questa pagina) definendo anche, come organo di controllo, quali sono i suoi ambiti di intervento stabiliti dalla legge e quali invece sono gli ambiti propri della magistratura ordinaria.

Di seguito proponiamo alcune indicazioni generali per accogliere in modo coerente un commerciale:

- 1) fissate un appuntamento: un buon operatore si presenta prima telefonicamente o poi viene ad incontrarvi;
- 2) dichiarate l'appartenenza associativa: se il commerciale è a conoscenza di convenzioni in essere ha l'obbligo di proporvele (spesso le convenzioni presentano tariffe più vantaggiose, però il commerciale vede in questo una erosione dei propri margini);
- 3) fatevi fare solo proposte scritte e sottoscritte da chi ve le propone (si devono prendere la responsabilità di ciò che affermano davanti al potenziale Cliente);
- 4) non firmate mai al buio: mandate il preventivo al servizio SOS Energia, abbiamo l'obbligo sindacale di verificare se la proposta è vantaggiosa o meno;

- 5) diffidate delle proposte che scadono il giorno dopo; normalmente é un modo per fare pressione, serve all'operatore per rispondere ai suoi obbiettivi commerciali;
- 6) blocco del prezzo per due anni; il mercato dell'energia, con la crisi che stiamo vivendo é assolutamente cambiato rispetto a cinque anni fa ed é poco prevedibile, se non da esperti che operano stabilmente su questi fattori, cosa succederà; quando si vedono proposte di questo tipo bisogna stare molto attenti e farle verificare.