



UNC
CONSUMATORI.IT

Gruppi di acquisto: cosa sono e come funzionano?

05 Novembre 2019



Il mondo dei **servizi di vendita di elettricità e gas** è ancora, almeno per la stragrande maggioranza dei consumatori, **difficile da capire** e denso di insidie. Si è cercato in questi anni, con risultati altalenanti, di mettere a disposizione degli utenti **strumenti** che li aiutassero a diventare sempre **più consapevoli** e in grado di fare delle **scelte di consumo vantaggiose**.

Nei prossimi mesi, tra gli strumenti di cui sentiremo parlare ci saranno i **Gruppi di Acquisto**. In generale un gruppo di acquisto è un **insieme di consumatori** che **decidono di acquistare un prodotto o un servizio da un unico fornitore**. Più il gruppo è **numerioso** più si riusciranno a concordare **prezzi o caratteristiche del servizio vantaggiosi!** La possibilità di **interfacciarsi direttamente con i produttori** consente anche di **eliminare** tutte quelle **intermediazioni** (distribuzione, promozione e vendita al dettaglio) che comportano, ovviamente, **un lievitare dei prezzi** del prodotto o del servizio stesso.

Esistono gruppi di acquisto per svariati **prodotti o servizi** che vanno dalle auto ai prodotti alimentari e da qualche tempo si sono diffusi anche quelli **per i servizi energetici** per

concordare e sottoscrivere **contratti di fornitura di luce e gas**.

Per cercare di regolamentarli al meglio l'**Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente** ha predisposto dal 1° maggio del 2018 delle **linee guida** alle quali i gruppi di acquisto possono aderire volontariamente. L'obiettivo è quello di supportare **lo sviluppo della concorrenza del mercato e la partecipazione attiva dei clienti finali** soprattutto **in vista della fine dei servizi di tutela** di prezzo prevista per il 1° luglio 2020.

Le linee guida dell'ARERA hanno lo scopo di **garantire la trasparenza** sulle campagne di acquisto collettivo, la **correttezza** nell'utilizzo delle diverse forme di comunicazione al cliente, la **completezza delle informazioni** sulle modalità di adesione al gruppo, sulle offerte commerciali proposte così come sui criteri di scelta delle stesse, nonché **un'adeguata assistenza informativa** al cliente, soprattutto nella fase di adesione.

Solitamente **le fasi di sviluppo di un gruppo di acquisto** sono:

- la creazione della struttura del gruppo;
- la fase di preadesione, durante la quale vengono raccolti i contatti di coloro che sono interessati a partecipare;
- l'asta per la scelta del fornitore, nella quale vengono pubblicate le caratteristiche base dell'offerta ed invitate le aziende interessate a fare la loro proposta migliorativa;
- la fase di sottoscrizione dell'offerta che si è aggiudicata l'asta tramite la compilazione dei documenti contrattuali necessari.

È fondamentale però che un gruppo di acquisto luce e gas consideri attentamente le **peculiarità** e la **complessità** di questo settore per **sfruttarne effettivamente le opportunità**.

Ad oggi, infatti, i gruppi di acquisto nati si sono concentrati esclusivamente sul **prezzo** e molto poco su altre caratteristiche dell'offerta proposta che possono essere ugualmente di grande interesse per il consumatore come ad esempio dei **canali privilegiati per le comunicazioni, un'assistenza dedicata** in caso di problematiche, la proposta di **servizi aggiuntivi innovativi** come ad esempio quelli per il risparmio e l'efficienza energetica, la scelta di soluzioni ambientalmente sostenibili, **una consulenza su misura** per adattare l'offerta alle effettive esigenze dei consumatori.

Altro aspetto fondamentale da considerare a tutela della *customer journey* del cliente nel rapporto con il proprio fornitore è la **scelta delle aziende** a cui proporre la partecipazione all'asta considerando che, purtroppo, nel settore energia sono centinaia quelle abilitate alla vendita. L'assenza di un filtro iniziale talvolta ha determinato che ad aggiudicarsi l'asta siano state aziende che, a causa delle dimensioni troppo esigue o della struttura interna, **non avevano gli strumenti necessari** per gestire una mole così numerosa di nuovi clienti.

Altra problematica è legata **al periodo di durata del contratto** (solitamente limitato a 12 o 24 mesi): cosa succede, infatti, alla fine di questo termine? Come verranno aggiornate le condizioni economiche? Il gruppo d'acquisto avrà voce in capitolo per aggiornarle e renderle migliorative? Questo è un aspetto importante da valutare prima di una eventuale adesione ad un gruppo che dovrebbe riuscire a **garantire periodi di fornitura lunghi**

per evitare continui, e a volte peggiorativi, cambi di contratto o di fornitore.

Infine, ultimo aspetto è quello relativo **all'assistenza nel caso in cui insorgano problematiche**. Un buon gruppo di acquisto, infatti, dovrebbe anche garantire una **assistenza valida e qualificata** quando sorgano **problematiche tipiche di questo settore** come fatture errate, con stime eccessive, conguagli, errori tecnici sulla fornitura. È indispensabile, dal nostro punto di vista, introdurre dei sistemi migliorativi rispetto a quanto previsto dalla regolazione vigente che, a volte, non è sufficiente a garantire le tutele necessarie.

Autore: Marco Vignola

Data: 4 novembre 2019