



UNC  
CONSUMATORI.IT

## Le #cosedanoncredere dell'energia

12 Giugno 2015

L'innovazione può e deve essere il forte alleato dei consumatori. Infatti essa rappresenta un pilastro fondamentale per lo sviluppo dei sistemi energetici secondo un percorso da **sviluppo sostenibile**, in grado di coniugare tutela ambientale, sicurezza di approvvigionamenti e forniture, competitività e convenienza dei servizi energetici in termini di qualità ed economicità degli stessi, insieme ad una efficace tutela dei consumatori.

In questo senso e fra i molti aspetti trattati in seno al "tavolo energia", sono emerse tre aree di primo interesse.

### 1) INNOVAZIONE PER MIGLIORARE LA QUALITÀ DEI SERVIZI E RAFFORZARE IL RUOLO DEI CONSUMATORI

Evolvendo oltre una sostenuta diffusione della **tele gestione dei contatori**, è necessario muovere celermente verso innovativi e veri **strumenti di gestione dei consumi** (energia elettrica, gas e acqua) che permettano ulteriori salti di qualità nella fornitura dei servizi, con particolare riferimento: (i) alla misura in tempo reale dei consumi e al loro controllo locale da parte dei clienti; (ii) alla riduzione dei tempi per il cambio di fornitore e per la disattivazione/attivazione delle forniture; (iii) alla gestione della morosità, anche attraverso la graduale, progressiva e preavvertita riduzione del servizio; (iv) allo sviluppo della nuova domotica di sostegno all'efficienza energetica e dei consumi; (v) all'evoluzione dei consumatori da soggetti passivi a soggetti attivi del mercato.

Per conseguire questi obiettivi è necessario fissare pure un percorso partecipato che, a partire dalle iniziative che possono essere assunte immediatamente (un esempio sia l'attivazione accelerata del Sistema Informativo Integrato), ridefinisca sollecitamente: (i) le prestazioni dei nuovi, innovativi **strumenti di gestione consumi**; (ii) i tempi di sostituzione con essi dei contatori esistenti; (iii) i ruoli ed i compiti dei soggetti aggregatori e degli altri soggetti coinvolti (Distributori, Acquirente Unico, Venditori); (iv) i nuovi diritti dei consumatori derivabili dall'applicazione di tali innovazioni.

### 2) INNOVAZIONE PER MIGLIORARE INFORMAZIONE E CONSAPEVOLEZZA DEI CONSUMATORI

Per conseguire i risultati favorevoli ed auspicati in termini di qualità del servizio, di efficienza energetica e di partecipazione della domanda, è necessario utilizzare le nuove

tecnologie anche per informare e formare meglio i consumatori, attivando presto: strumenti affidabili e verificati per il monitoraggio delle offerte e la scelta dei fornitori; fonti di informazione plurali e di immediata accessibilità, impegnando di più aziende, istituzioni, istruzione, stampa e televisione.

### 3) INNOVAZIONE PER MIGLIORARE IL RUOLO DELLE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

Le nuove tecnologie possono certamente consentire alle Istituzioni ed alle Associazioni dei Consumatori di fornire agli stessi migliori servizi di informazione e di assistenza, anche per reclami e conciliazioni. Ma è possibile e necessario far pure evolvere il ruolo delle Associazioni dei Consumatori verso quello di “consulenti” dei consumatori anche nella scelta dei fornitori e dei contratti, fino a quello di veri e propri aggregatori di domanda. Ciò con la finalità di: semplificare i rapporti con i fornitori; contrattare con i fornitori condizioni migliorative in termini di prezzo e di qualità del servizio; valorizzare la flessibilità della domanda anche attraverso rapporti contrattuali con produttori da fonti rinnovabili non programmabili.

Naturalmente, per questi nuovi servizi, è anche opportuno ridefinire normativamente obblighi, responsabilità e qualificazioni delle Associazioni dei Consumatori; ciò anche nella prospettiva di una valorizzazione e di un potenziato riposizionamento istituzionale, nazionale ed europeo, del CNCU.

**Autore:** Alessandro Ortis e Pieraldo Isolani

**Data:** 18 giugno 2015