

L'intervento. "Un 2010 per i consumatori"

Autorità: dopo "Sportello" ed "Atlante" arrivano altre iniziative. Biorarie al centro

di Alberto Grossi*



Roma, 1 febbraio - Con l'istituzione dello Sportello per il consumatore e la prima pubblicazione dell'Atlante dei diritti del consumatore l'Autorità dell'energia ha ulteriormente arricchito il set di strumenti ed iniziative messe a punto in questi ultimi anni per accompagnare il consumatore di energia verso la completa liberalizzazione dei mercati dell'energia elettrica e del gas.

Lo Sportello si pone una duplice finalità: prima di tutto quella di costituire un punto di contatto di facile accesso ed in grado di rispondere alle principali domande che si pone il consumatore di fronte alle importanti novità che hanno interessato i due settori. Chiamando il call center dello Sportello (800.166.654) si possono ottenere risposte in tema di liberalizzazione dei mercati (per esempio su come cambiare il proprio fornitore e, più in generale, su quali nuove opportunità sono offerte al consumatore), di bonus sociale elettrico e gas, di quale sia la procedura da seguire per inviare un reclamo e, in generale, quali siano le regole ed i conseguenti diritti che il consumatore può fare valere per ogni aspetto del servizio.

La seconda finalità è quella di consentire all'Autorità una valutazione puntuale di tutte le segnalazioni inviate dai clienti che non abbiano trovato adeguate risposte dal proprio fornitore al fine di fornire risposte più tempestive ai clienti stessi ed individuare per tempo comportamenti di venditori che non siano conformi alle direttive dell'Autorità e lesive degli interessi dei consumatori al fine di prendere gli opportuni provvedimenti (avvio di procedimenti individuali per la cessazione di tali comportamenti o per l'eventuale comminazione di una sanzione). Per facilitare il compito dello Sportello, ma anche per fornire un utile strumento a tutti i consumatori, è stata pubblicata la prima edizione dell'Atlante dei diritti del consumatore di energia (aggiornata al 15 gennaio 2010 e scaricabile dal sito dell'Autorità). Infatti, l'Autorità per l'energia, fin dalla sua istituzione avvenuta nel 1995, ha provveduto a tutelare il consumatore di energia con proprie direttive, disciplinando i principali aspetti del servizio elettrico e del gas; tuttavia, non è sempre agevole per il consumatore orientarsi tra le numerose disposizioni dell'Autorità.

L'Atlante dei diritti del consumatore di energia rappresenta una risposta a questa necessità: è infatti uno strumento di agevole consultazione con il quale chiunque, per esempio una Associazione di consumatori o anche il singolo consumatore domestico di energia, può verificare, per l'aspetto del servizio che lo interessa in quel momento, se l'Autorità ha previsto particolari regole in grado di tutelarlo e quali diritti può far valere a suo favore.

Ma lo Sportello e l'Atlante si inquadrano all'interno di un insieme di attività ed iniziative messe in atto o previste dall'Autorità dell'energia per rispondere, nel nuovo contesto dei mercati dell'energia liberalizzati, all'esigenza di fornire informazioni sempre più complete e di facile accesso al consumatore al fine di consentirgli una scelta consapevole del proprio fornitore di energia elettrica e di gas e di assicurargli adeguati livelli di tutela sia che esso scelga il mercato libero o rimanga nel mercato tutelato.

Non a caso il Piano Strategico Triennale 2010-2012, approvato dall'Autorità con la prima delibera del 2010 (GOP 1/10), prevede una sezione dedicata alla "Tutela dei clienti dei servizi energetici" ulteriormente declinata nel "Gestire la completa apertura dei mercati lato domanda", "Garantire il servizio universale e tutelare specifiche categorie di clientela", "Sviluppare i livelli di qualità e sicurezza dei servizi", "Sostenere e diffondere l'efficienza energetica negli usi finali" e

“Contribuire alle scelte per lo sviluppo sostenibile”.

Il 2010, caratterizzato fin dal suo esordio dall'introduzione di questi due nuovi strumenti, evidenzierà anche un maggiore impulso all'attuazione del Protocollo di intesa tra l'Autorità dell'energia ed il Consiglio Nazionale Consumatori ed Utenti (CNCU) che si è posto come principali obiettivi quelli di: migliorare l'informazione nella disponibilità dei clienti finali attraverso la diffusione delle informazioni utili per la comprensione del nuovo assetto dei mercati energetici; promuovere l'educazione al consumo attraverso attività orientate a favorire la consapevolezza dei clienti finali relativamente ai propri diritti e ad un uso consapevole dell'energia; formare il personale delle Associazioni dei consumatori attraverso attività di aggiornamento periodico; potenziare l'accesso dei consumatori a forme stragiudiziali di risoluzione delle controversie.

Saranno infatti attivati ulteriori progetti a favore delle Associazioni dei consumatori aderenti al CNCU per favorire l'utilizzo dell'Atlante e delle informazioni pubblicate sul sito dell'Autorità e per monitorare i contratti proposti dagli operatori nei mercati liberi dell'energia elettrica e del gas.

Inoltre, sempre nel 2010, saranno avviati per la prima volta progetti a valere sulle sanzioni irrogate dall'Autorità per l'energia per favorire ulteriormente la diffusione delle procedure di conciliazione stragiudiziale e la divulgazione delle regole introdotte dall'Autorità a tutela dei consumatori attraverso la qualificazione in tema di energia degli sportelli delle Associazioni dei consumatori ed incontri territoriali con la popolazione.

L'anno appena iniziato sarà interessato anche da un'altra importante novità: l'introduzione graduale dei prezzi biorari per l'energia elettrica. Sarà allora ancora più importante fornire al consumatore strumenti di informazione che gli consentano di comprendere per tempo le novità, quali scelte debba operare per cogliere tutti i vantaggi introdotti dai nuovi prezzi biorari, e, qualora decida di passare al mercato libero, in base a quali parametri scegliere un nuovo fornitore (ad esempio consultando l'elenco dei venditori, cercando e comparando le offerte con il Trova Offerte, che verrà esteso anche al gas, valutando le condizioni contrattuali offerte e verificando il posizionamento del venditore nella graduatoria dei call center ed in quella della qualità di risposta dei reclami pubblicate dall'Autorità).

In tutto questo saranno preziosi i contributi offerti da tutti gli operatori ed Associazioni interessati, a partire dalle Associazioni dei consumatori, per rendere sempre più puntuale ed efficace la regolazione dell'Autorità dell'energia a tutela dei consumatori in un contesto in continuo mutamento.

*Direttore Consumatori e Qualità del Servizio dell'Autorità per l'Energia

[01/02/2010]

TUTTI I DIRITTI RISERVATI. E' VIETATA LA DIFFUSIONE E RIPRODUZIONE
TOTALE O PARZIALE IN QUALUNQUE FORMATO.
www.quotidianoenergia.it