

Grazie Presidente,

l'opportunità che ci riserva oggi è per noi preziosa in quanto riteniamo fondamentale rappresentare a questa Autorità il punto di vista del cittadino comune, muovendo dalla consapevolezza che l'azione di questa Autorità è sempre stata caratterizzata da una sensibilità particolare ai temi di interesse specifico delle utenze civili residenziali.

Sappiamo infatti che il rapporto tra consumatori e servizio di fornitura di elettricità e gas è uno dei temi cruciali che si sono affermati con più forza negli ultimi anni.

L'imporsi di fenomeni di fuel poverty, i continui e sempre più numerosi e incisivi stimoli commerciali degli operatori di mercato e una sempre più crescente attenzione da parte dei cittadini ai temi energetici fanno di questo settore uno dei più dinamici e ricco di spunti di riflessioni.

Cittadinanzattiva in più occasioni aveva individuato nella qualificazione della domanda una strategia imprescindibile per migliorare la qualità del servizio erogato ai cittadini e da questo punto di vista la regolazione degli ultimi anni ha fornito elementi più che confortanti.

Occorreva superare quelle asimmetrie informative che favorivano il proliferare di pratiche commerciali aggressive o scorrette, predisporre un sistema di tutela snello ed efficace e creare i presupposti per una competizione tra operatori incentrata non solo sui livelli di prezzo dei servizi ma soprattutto su fattori di qualità, correttezza e trasparenza.

La sinergia tra Autorità e Associazioni dei consumatori è riuscita in questi ultimi anni a dare risposte concrete a tali esigenze e (a volte) anche le Aziende sono riuscite a dare il loro contributo nella misura in cui hanno constatato che non esiste miglior marketing o pubblicità della qualificazione e soddisfazione dei propri clienti.

Noi diciamo sempre che un cliente capace, consapevole e preparato è una risorsa preziosa per tutti, in primis per l'azienda se riesce a godere del suo qualificato contributo al miglioramento dei processi aziendali e dei servizi erogati.

Nonostante il trend positivo che registriamo, crediamo però di essere ancora lontani dal poter rappresentare il nostro mercato come un mercato perfetto e virtuoso in grado di riversare sui clienti finali i suoi effetti benefici senza il rischio di produrre disservizi, vessazioni e lesioni di diritti inaccettabili.

Meno di 2 mesi fa, anche grazie al Suo prezioso contributo, abbiamo presentato un documento che ci aiuta a fare luce su tali criticità e da quel documento (che alleghiamo alla presente relazione per approfondire i contenuti della nostra posizione) prendiamo spunto per evidenziare ancora quelli che ci sembrano essere i temi di maggiore preoccupazione.

Il punto focale nonché leva strategica è certamente rappresentata dalla qualificazione della domanda e tutti gli strumenti realizzati dall'Autorità (lo Sportello del Consumatore, il Trova Offerte, il Pesa Consumi, l'Atlante dei Diritti, la classifica dei call center ecc.) rappresentano a nostro avviso solo il punto di partenza di un processo di qualificazione ancora allo stato embrionale.

Riteniamo che urga potenziare la penetrazione di tali strumenti, anche attraverso azioni di comunicazione più incisivi, e soprattutto qualificarne i contenuti attraverso la loro integrazione con nuove e fondamentali informazioni.

Abbiamo apprezzato il suo riferimento nel corso della presentazione della relazione annuale, alla necessità di spostare la competizione tra operatori anche sul piano della qualità dei servizi e non limitarla dunque a mera guerra di prezzi, che tra l'altro in questo periodo non ci sembra possa produrre chissà quali opportunità di grandi risparmi per il consumatore.

Ebbene, il cittadino vuole proprio questo, che la qualità tecnica e commerciale concorra assieme ai prezzi a determinare la convenienza delle forniture. Occorre però dare evidenza, anche negli strumenti sopra menzionati, a quelle buone pratiche che alcune aziende, con grandi sforzi, cercano di implementare ponendo maggiore attenzione alla qualificazione della propria clientela oltre che alla qualità dei propri servizi. Ciò ci consentirebbe anche di sviluppare, grazie al volano della competizione comparativa, una proattività virtuosa anche di chi fino ad ora si è distinto per inefficienze e disservizi.

Per fare un esempio ci sembra più che opportuno ritrovare in una informazione di prezzo rinvenuta nel Trova offerte anche un riferimento in loco alla posizione nella classifica del call center oltre all'indicazione se l'azienda dispone o meno di una carta dei servizi, se le sue performance di risposta ai reclami sono accettabili, se dispone di una procedura extragiudiziale di risoluzione dei conflitti, ecc.

Questo è un discorso che a nostro avviso tocca anche lo Sportello del consumatore che non può ignorare il fatto di sovrapporsi nella tempistica alle più diffuse procedure di conciliazioni senza però fornire ai cittadini che si rivolgono ad esso indicazioni precise e concrete per adire quella strada e risolvere o sanare il disservizio. Non possiamo chiedere al cittadino che si rivolge allo Sportello di dare il suo contributo, al fine di segnalare le anomalie

di sistema ed eventualmente di individuare le aziende poco virtuose, senza restituirgli almeno una soluzione concreta al suo problema. Cittadinanzattiva ha già prodotto documenti a riguardo che confutano tali anomalie e le ha rese disponibili al tavolo di lavoro dello Sportello attraverso le Associazioni rappresentative. Confidiamo che la questione venga trattata al più presto.

La nostra Associazione ci tiene inoltre a rappresentarle in questa occasione una nuova preoccupazione relativa all'introduzione del regime tariffario biorario. Apprezziamo e condividiamo lo sforzo prodotto dall'Autorità sul versante della comunicazione e crediamo che nulla di più o di meglio potesse essere fatto da questo punto vista (vedi le numerose presenze televisive e la puntuale informazione in bolletta seguita da rigidissimi controlli e sanzioni). Riteniamo invece che dal punto di vista tecnico si apra una questione che merita urgente riflessione: la potenza disponibile. Al momento nulla è stato fatto per quei clienti che loro malgrado non rientrano nell'accordo siglato nel 2003 tra Enel e Consiglio nazionale dei consumatori in base al quale un'utenza di 3,3 kW può assorbire, per un tempo "indefinito", potenze superiori fino al 110% e per due ore potenze pari al 120% (cioè fino a 3,96 kW). Riteniamo inoltre che anche tale soglia non sia sufficiente in quanto basta avviare tre elettrodomestici di medio consumo per superare i 4 kW e far saltare il contatore. Per Cittadinanzattiva solo un aumento della potenza da 3,3 a 4,20 dà sufficienti garanzie per l'utilizzo di più elettrodomestici insieme. Riteniamo che se vogliamo godere della partecipazione dei clienti finali a questa rivoluzione senz'altro necessaria e virtuosa dobbiamo anche creare le condizioni per cui il cittadino non percepisca la cosa come l'ennesima vessazione nei suoi confronti.

Elevando l'analisi ad un macrocontesto di certo non possiamo trascurare ciò che accade sul fronte della produzione. Ancora una volta rimarchiamo il nostro sostegno a favore della posizione dell'Autorità circa l'insostenibile meccanismo che attualmente regola l'incentivazione delle fonti rinnovabili. Gli scenari da Lei rappresentati anche il luogo della relazione annuale sono minacciosi e inaccettabili. E' inaccettabile che un peso così gravoso si riversi totalmente sulle bollette dei consumatori finali per altro non tenendo minimamente conto della loro capacità contributiva in relazione ai redditi penalizzando così ancora una volta le utenze più vulnerabili vale a dire gli anziani e le famiglie numerose.

Ribadiamo quindi anche noi la necessità di rivedere tali meccanismi all'insegna dell'equità e della razionalità, preferibilmente godendo della capacità dell'Autorità di definire le modalità di conseguimento degli obiettivi di sviluppo delle fonti rinnovabili che, ovviamente, condividiamo in pieno.

Parallelamente però occorre che si concentri l'attenzione anche sull'operato di chi è responsabile dello sviluppo della rete di trasmissione, altro elemento che contribuisce a rendere un sistema potenzialmente virtuoso in uno dei più inefficienti I mondo.

Allo stesso modo sosteniamo le posizioni dell'Autorità circa la necessità ormai improrogabile di intervenire in maniera incisiva sull'assetto del mercato del gas. L'inesistenza delle condizioni di concorrenza che ci impediscono anche di definire il mercato del gas come tale, escludono il cittadino dal meccanismo virtuoso della concorrenza che porta vantaggi per tutti. E' inaccettabile che a fronte di consolidati orientamenti europei, qualificati pareri di illustri esponenti del mondo economico ed istituzionale, nonché in presenza di disposizioni di legge, si assista al perpetuo immobilismo del Governo nei confronti di una questione che sta assumendo i connotati torbidi di una *spy story* hollywoodiana.

Concludiamo il nostro intervento, Presidente, con un sentito e doveroso ringraziamento a Lei, al Collegio e all'Autorità tutta per il lavoro fin qui svolto ma soprattutto per l'attenzione sempre riservata agli interessi particolari dei cittadini consumatori. Grazie alla Sua azione e alle modalità di governo della regolazione, i cittadini e le loro rappresentanze hanno sempre percepito forte la sensazione di essere parte attiva di un processo. Con lei, Presidente, abbiamo condiviso, riflettuto, discusso, proposto. Non abbiamo mai temuto che le nostre parole e le nostre preoccupazioni fossero inascoltate, anche quando forse meritavano di esserlo. Per questo Le porgo i sentiti ringraziamenti di chi, tra mille difficoltà, cerca di rappresentare e valorizzare ogni giorno una fievole voce, quella dei comuni cittadini.

A questo ringraziamento si accompagna il mio personale Presidente. Voglio ringraziare Lei e i suoi fantastici collaboratori, in primis le direzioni e i loro responsabili che hanno costituito per me una preziosa ed irripetibile occasione di crescita, professionale e umana.

Concludo con l'augurio che l'esperienza del suo mandato sia un esempio di lavoro anche per chi verrà dopo e che la breccia tracciata in questi anni diventi una grande autostrada che porti verso un futuro più radioso.

Ancora grazie Presidente.

Raffaele Mariano, Cittadinanzattiva Onlus

Roma, 19 luglio 2010