

SPECCHIO ECONOMICO

✓ **QUA:** DICHIOTTO DOMANDE
AL MINISTRO ALFANO
PER CONOSCERE
QUALE GIUSTIZIA CIVILE
SI STA COSTRUENDO IN ITALIA

✓ **FRANZ FISCHLER:** L'INSICUREZZA
ALIMENTARE AUMENTERÀ NEL FUTURO,
5 REGOLE PER COMBATTERLA

✓ **HABIB ACHOUR:** LA TUNISIA
OFFRE NUOVE OPPORTUNITÀ
AGLI INVESTIMENTI STRANIERI

RENATO BRUNETTA:
TECNOLOGIE PER RINNOVARE
LA P.A. E L'INTERO PAESE

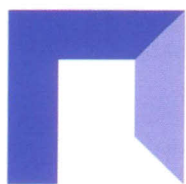
GAETANO RUVOLO (SONY):
VIDEOGAME, PROMUOVIAMO
LA CULTURA DELLA LEGALITÀ

UMBERTO PASQUA:
CON IL NOSTRO VINO
ABBIAMO FATTO CRESCERE
TRE INTERE GENERAZIONI



**SPECIALE
FORUM P.A.
2014**





PAOLO VIGEVANO: ACQUIRENTE UNICO, UN CONSUMATORE ATTIVO È UN CONSUMATORE CONSAPEVOLE

Il Sistema Informativo Integrato, lo Sportello per il consumatore di energia e il Gruppo Lavoro Utenti e Consumatori sono i tre ambiti nei quali Acquirente Unico sta mettendo in campo l'esperienza acquisita e maturata negli anni a favore dell'utenza dell'energia elettrica e del gas

IL palcoscenico del settore energetico continua in un susseguirsi di atti, all'interno dei quali i principali attori si alternano intrecciando i propri ruoli e destini. Il processo di liberalizzazione, la sua evoluzione e gli attuali scenari, fanno emergere rilevanti nodi da sciogliere. Istituzioni, operatori e consumatori si trovano quindi a dover trovare una via comune affinché il sistema nel suo insieme cominci a viaggiare secondo automatismi che, ad oggi, stentano a prender vita. In questo contesto il cliente finale sempre di più aumenta la propria caratura e necessità di attenzione. Ma quali strumenti o iniziative esistono affinché possa rafforzare il proprio ruolo di comprimario? Paolo Vigevano, amministratore delegato di Acquirente Unico spa, fa il punto sulla situazione attuale del mercato energetico.

Domanda. Quanto si può fare, secondo lei, affinché l'informazione diventi un elemento imprescindibile all'interno dei mercati energetici, sia per lo sviluppo degli stessi che per supportare il consumatore nelle sue scelte?

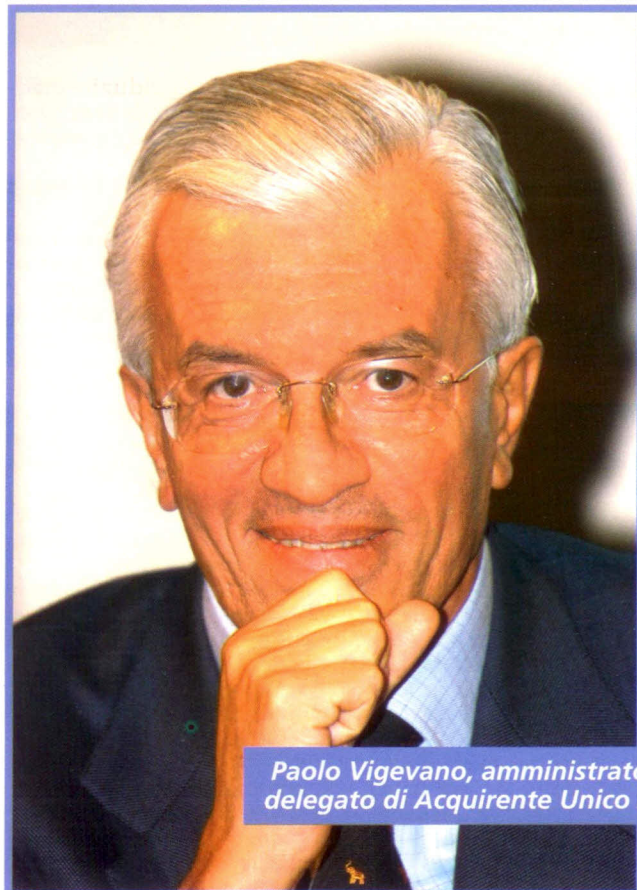
Risposta. Si deve e si può fare molto e Acquirente Unico sta lavorando in questa direzione, per assecondare un processo che è necessario proprio per il miglior funzionamento dei mercati. Poter mettere a disposizione dati e usufruire di informazioni, in un sistema complesso come quello dei mercati energetici, è un argomento spesso analizzato e ampiamente dibattuto. La conoscenza degli scenari e di quelle che sono le naturali o possibili evoluzioni, senza dubbio, influenza le scelte e i meccanismi che danno impulso ai mercati liberalizzati. Per questo possiamo affermare con certezza che l'informazione riveste un ruolo centrale: un sufficiente grado di conoscenza e di disponibilità di dati, sono ingredienti necessari per uno sviluppo più dinamico sia del settore dell'energia elettrica che del gas.

D. Possiamo dire che oggi il consumatore ha una crescente esigenza di essere informato su quanto sta accadendo nel settore energetico?

R. Sicuramente sì. La completa liberalizzazione del settore elettrico continua la sua costante evoluzione e, contestualmente, esiste una graduale presa di coscienza di quanto sta succedendo da parte dell'utente finale. Il cambiamento degli attuali scenari porta necessariamente ad una partecipazione attiva delle istituzioni, degli operatori e degli utenti. Proprio per assecondare le esigenze di questi ultimi, che risentono maggiormente dei cambiamenti in atto, le istituzioni - dal Ministero dello Sviluppo Economico all'Autorità per l'energia elettrica e il gas con il supporto anche dell'Acquirente Unico - hanno disposto la creazione di strumenti utili a fare chiarezza e a garantire che i consumatori siano in grado di essere informati su opportunità e diritti, affinché le loro decisioni siano sempre più consapevoli.

D. In questo scenario come si pone la società da lei guidata nei confronti dei consumatori?

R. Oltre all'acquisto di energia elettrica per il cosiddetto «mercato tutelato», l'attività di Acquirente Unico è



Paolo Vigevano, amministratore delegato di Acquirente Unico spa

stata ampliata ad ulteriori ambiti a favore del consumatore finale, per consentirgli di usufruire delle opportunità derivanti dal processo di liberalizzazione. L'informazione gioca sicuramente un ruolo di primo piano e per questo sono state potenziate alcune attività operative, oltre all'avvio di nuovi progetti: solo un consumatore attivo e informato è un consumatore consapevole, e questa è una delle chiavi per il successo del mercato. Il Sistema Informativo Integrato, lo Sportello per il consumatore di energia e il Gruppo Lavoro Utenti e Consumatori sono i tre ambiti nei quali Acquirente Unico sta mettendo in campo l'esperienza acquisita e maturata negli anni di attività.

D. Cos'è il Sistema Informativo Integrato?

R. È uno strumento che porterà molti benefici all'intero comparto energetico, sia agli operatori sia ai consumatori finali. Con la sua entrata in funzione sarà più veloce il processo di cambio del fornitore (o switching) a favore dei clienti finali, sarà maggiore la qualità delle informa-



La sede di Acquirente Unico spa

zioni scambiate tra gli operatori con una riduzione dei contenziosi relativi allo switching e si darà una forte spinta alla concorrenzialità all'interno del mercato. Le famiglie e le imprese, così, potranno realmente usufruire delle opportunità derivanti dalla concorrenza. Inoltre, l'istituzione di questo nuovo sistema presso Acquirente Unico assicurerà l'imparzialità nella sua gestione evitando così la discriminazione tra gli operatori e garantendo supporto agli stessi consumatori. Il progetto prosegue il suo percorso con un rullino di marcia davvero molto serrato, e con grande probabilità per l'inizio del 2012 andrà a regime.

D. Ha citato anche lo Sportello per il consumatore di energia. Di cosa si tratta?

R. Se il Sistema Informativo Integrato è ancora in fase di costruzione, lo Sportello, che gestiamo in collaborazione con l'Autorità per l'energia elettrica e il gas, è ormai una solida realtà. L'attività è cresciuta molto e l'organico è stato ampliato fino a 115 persone per fare fronte a tutte le richieste. I risultati fino ad oggi ottenuti sono la dimostrazione che stiamo lavorando bene e nella giusta direzione. Infatti, da quando lo Sportello è diventato operativo il primo dicembre 2009, il numero delle chiamate totali ricevute è stato di circa 880 mila con una media giornaliera di 3.300, mentre il numero dei nuovi reclami aperti supera i 38 mila, con una media giornaliera di 100 circa.

D. Cos'è il Gruppo Lavoro Utenti Consumatori?

R. Il Gluc è stato costituito dall'Acquirente Unico insieme alle associazioni dei consumatori e all'Autorità per offrire uno spazio di dibattito e di approfondimento sulle politiche e strategie riguardanti i diritti e gli interessi dei consumatori nel settore del mercato elettrico, fungendo anche da stimolo per le istituzioni affinché dedichino maggiore attenzione agli interessi e alle richieste del cliente finale. Il compito del Gluc è quello di informare, sviluppare proposte e approfondire tematiche di interesse dei consumatori e dei piccoli utenti elettrici, analizzando le prospettive sorte in seguito alla liberalizzazione del mercato elettrico, utili alla definizione di azioni mirate per la loro tutela. Molte sono le iniziative sostenute e sviluppate, la più recente è un'attenzione maggiore ai consumi elettrici delle famiglie che al loro interno hanno un malato cronico, per il quale sono richiesti non solo macchinari salvavita, ma anche dispositivi elettrici che migliorino la qualità della vita.

D. Una sua considerazione finale?

R. Stiamo raggiungendo nuovi risultati e ampliando le nostre attività, e questo è un indicatore di crescita e di assunzione di nuove responsabilità. I risultati conseguiti finora mi fanno essere sicuro che ogni obiettivo raggiunto non rimane un punto d'arrivo, ma la base di partenza per nuovi traguardi.

COS'È LO SPORTELLO PER IL CONSUMATORE DI ENERGIA



Operatori dello Sportello per il consumatore di energia

Lo Sportello per il consumatore di energia, gestito da Acquirente Unico spa per conto dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas, è formato da un call center che può essere contattato tramite il numero verde 800.166.654, e da un'Unità Reclami che assiste i consumatori nella soluzione dei reclami rimasti senza risposta o con risposte ritenute non soddisfacenti da parte dei loro fornitori. Esso fornisce anche informazioni sui mercati dell'energia e sui diritti dei consumatori, aiuta a capire come muoversi nei mercati liberalizzati dell'energia, offre la necessaria assistenza per presentare le richieste di Bonus elettrico e Bonus gas, fornisce spiegazioni sulla tariffa bioraria per l'energia elettrica e, infine, guida al corretto uso del «Trova Offerte».

Quando contattarlo? Se un consumatore, rilevato un disservizio o un problema legato alla propria bolletta o al contratto, ha già inviato un reclamo e dopo 40 giorni dalla ricezione della contestazione da parte del proprio fornitore, non ha ricevuto risposta o ha ricevuto una risposta non soddisfacente, può rivolgersi allo Sportello che provvederà ad acquisire le necessarie informazioni presso gli esercenti coinvolti, fornendo indicazioni per la soluzione del problema.

Per contattare lo Sportello sono disponibili vari canali, tra cui il web (www.autorita.energia.it - www.acquirenteunico.it) e il numero verde (l'800.166.654). Per richiedere informazioni o segnalare reclami o disservizi, è possibile usare anche la posta ordinaria, indirizzando la propria lettera allo Sportello per il consumatore di energia c/o Acquirente Unico spa (Via Guidubaldo del Monte, 72 - 00197 - Roma), rispettivamente all'Ufficio Richieste informazioni o all'Ufficio Reclami e segnalazioni. Ma è anche possibile utilizzare i numeri di fax verde (800.185.024 nel primo caso, 800.185.025 nel secondo), o inviare una mail a info.sportello@acquirenteunico.it.

ACQUIRENTE UNICO IN PILLOLE

Acquirente Unico è la società del gruppo Gestore dei Servizi Energetici (GSE spa) che per legge ha il ruolo di garante della fornitura di energia elettrica alle famiglie e alle piccole imprese a condizioni di economicità, continuità, sicurezza. L'AU

acquista energia elettrica alle condizioni più favorevoli sul mercato, e la cede ai distributori o agli esercenti nel settore della cosiddetta «maggiore tutela» per la fornitura ai piccoli consumatori che non acquistano sul mercato libero.