



*Autorità per l'energia elettrica e il gas*



Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti

## NOTA INFORMATIVA

# **Diritto all'informazione e trasparenza: per l'elettricità e il gas azioni congiunte di Autorità e associazioni dei consumatori**

*Firmato un Protocollo d'intesa tra l'Autorità per l'energia elettrica e il gas  
e il Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti*

Milano, 23 ottobre 2001 – Pippo Ranci, presidente dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas e Anna Bartolini, presidente del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti, hanno presentato oggi alla stampa il Protocollo d'intesa sottoscritto dai due organismi lo scorso 17 ottobre e disponibile da oggi anche sui siti internet [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it) e [www.tuttoconsumatori.it](http://www.tuttoconsumatori.it).

Il Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti è stato istituito dalla legge 281/98 ed è composto dalle associazioni più rappresentative presenti in Italia con il compito di tutelare gli interessi e i diritti dei consumatori. Limitatamente ai settori dell'energia elettrica e del gas, sono attribuiti all'Autorità, dalla legge 481/95, compiti di tutela e garanzia da realizzarsi attraverso forme di regolamentazione o procedimenti di natura individuale.

I processi di liberalizzazione dei mercati dell'energia elettrica e del gas stanno profondamente cambiando le modalità di erogazione di due servizi essenziali per i cittadini. Dalle indagini svolte direttamente, dalle segnalazioni pervenute dalle associazioni dei consumatori e dai contatti diretti con i cittadini risulta che questi sono poco informati sia sui processi in corso sia sui propri diritti. Profondi cambiamenti sono in corso nella struttura delle tariffe, nei livelli di qualità tecnica del servizio fornito e nei rapporti contrattuali tra società fornitrici e utenti.

In questo contesto il protocollo d'Intesa tra Autorità e Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti impegna le parti a definire e sviluppare concreti strumenti divulgativi per garantire ai consumatori il diritto all'informazione previsto dalle leggi,

valorizzando le esperienze passate e le iniziative già avviate dalle associazioni rappresentate nel CNCU. Le principali attività previste dall'accordo riguardano:

- consultazioni tra le parti prima dell'emanazione di provvedimenti di interesse generale da parte dell'Autorità
- incontri periodici con il CNCU sulle attività svolte dall'Autorità
- informazione agli utenti sui servizi di pubblica utilità dell'energia elettrica e del gas relativamente ai nuovi ordinamenti delle tariffe, della qualità del servizio, delle condizioni contrattuali di fornitura e delle forme di tutela dei diritti
- formazione dei soggetti che operano a diretto contatto col pubblico, ai fini della tutela e dell'informazione dei consumatori
- valorizzazione delle attività svolte dalle associazioni dei consumatori (monitoraggio della qualità del servizio, applicazione e rispetto dei codici di condotta commerciale da parte degli esercenti, violazioni delle norme per la tutela dei consumatori)
- accesso dei consumatori a forme stragiudiziali di risoluzione del contenzioso complementari a quelle già esistenti

La complessità delle nuove regole che governano il passaggio da situazioni di monopolio a mercati aperti con più fornitori in concorrenza tra loro, rende prioritaria per l'Autorità la formazione dei soggetti che, in particolare all'interno delle associazioni, sono a contatto diretto con i consumatori e svolgono la prima fondamentale opera di chiarimento e di aiuto ai cittadini nel loro rapporto con le società fornitrici.

Nel corso dell'incontro con la stampa **Anna Bartolini, presidente CNCU**, ha evidenziato "quanto compito primario delle associazioni di consumatori sia quello di monitorare l'attività dei pubblici servizi, tutelando così i diritti e le aspettative degli utenti".

**Pippo Ranci, presidente dell'Autorità**, ha sottolineato come "le attività previste dal protocollo d'intesa hanno anche l'obiettivo di preparare i consumatori a quando da utenti diventeranno clienti, potendo scegliere da chi rifornirsi, diritto oggi riservato solo alle grandi imprese. Già dal gennaio 2003, tra poco più di un anno, tutti i consumatori di gas avranno questo diritto e dovranno essere messi in grado di compiere scelte consapevoli".