



2015

**RAPPORTO PIT SERVIZI
SULLA STRADA DEL
CONSUMMATTORE:
DA SPETTATORE A PROTAGONISTA**

Focus
ENERGIA E AMBIENTE

Informazioni per il lettore

Questo file PDF è una versione gratuita di sole 20 pagine ed è leggibile con



La versione completa dell'e-book (a pagamento) è leggibile con Adobe Digital Editions. Per tutte le informazioni sulle condizioni dei nostri e-book (con quali dispositivi leggerli e quali funzioni sono consentite) consulta [cliccando qui](#) le nostre F.A.Q.





Fare “informazione civica” è una delle attività ordinarie di Cittadinanzattiva e il filo conduttore di questa collana che porta la sua firma.

Informazione civica è la “*produzione di informazioni da parte dei cittadini e a partire dal loro punto di vista, orientata alla trasformazione della realtà*” (Giovanni Moro, *Manuale di cittadinanza attiva*).

Mobilizzare i cittadini intorno a un problema che li interessa o li coinvolge, accrescere la loro capacità di osservare la realtà e di raccogliere dati, mettere a punto le informazioni prodotte e usarle per definire, comunicare e far contare il proprio punto di vista nelle questioni di rilevanza pubblica e sociale, è una delle modalità scelte da Cittadinanzattiva per tutelare i diritti e prendersi cura dei beni comuni. Questo approccio ha permesso di portare all'attenzione generale problemi che, pur comportando pesanti conseguenze sulla vita dei cittadini, erano stati fino a quel momento ignorati o sottovalutati. A partire dalla sicurezza scolastica, argomento per molti anni considerato secondario, e a cui abbiamo dedicato da oltre dieci anni un Rapporto annuale *Sicurezza, qualità e comfort a scuola*. O, ancora, le priorità del Servizio Sanitario Nazionale che emergono dalle segnalazioni dei cittadini che ogni anno si rivolgono al servizio di consulenza e tutela del Tribunale per i diritti del malato e che confluiscono nel *Rapporto PiT Salute*. Così come una analisi degli effetti reali del federalismo in sanità, in termini di differenza di servizi, qualità e accesso, ad esempio, che viene resa evidente nel *Rapporto annuale dell'Osservatorio civico sul federalismo in sanità*; o quella resa dal *Rapporto annuale sulle politiche della cronicità*, in cui decine di associazioni di pazienti concorrono alla creazione di una fonte di informazione diversa e puntuale su come nel nostro Paese vengano affrontate le necessità dei pazienti affetti da patologie croniche e rare. Ma la collana offrirà anche una analisi civica delle difficoltà affrontate quotidianamente dai cittadini consumatori e l'elaborazione di proposte per il superamento delle criticità, con il *Rapporto PiT Servizi*, su ambiti come i servizi di pubblica utilità e i servizi finanziari, bancari e assicurativi.

Sostienici con una donazione: ci permetterai di conservare gratuito il nostro servizio di ascolto, informazione e tutela a disposizione di tutti i cittadini. 20 euro sono il costo che Cittadinanzattiva sostiene, in media, per tutelare i diritti di una persona che si rivolge gratuitamente al servizio Pit, che nel solo 2012 ha aiutato 36.470 persone a vedere riconosciuti i propri diritti. E questa quota può anche essere dedotta dalle tasse. Questo è solo uno dei possibili esempi con cui puoi sostenerci: ma puoi scoprire di più sul nostro sito, alla pagina **www.cittadinanzattiva.it/aderire-attivarti.html**



2015

**RAPPORTO PIT SERVIZI
SULLA STRADA DEL
CONSUMMATTORE:
DA SPETTATORE A PROTAGONISTA**

Focus
ENERGIA E AMBIENTE

FrancoAngeli

Copyright © 2015 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy.

L'opera, comprese tutte le sue parti, è tutelata dalla legge sul diritto d'autore. L'Utente nel momento in cui effettua il download dell'opera accetta tutte le condizioni della licenza d'uso dell'opera previste e comunicate sul sito www.francoangeli.it.

Indice

Premessa pag. 7

Parte prima - Il settore energetico

1. Il consumatore di energia in Europa	« 11
1.1. La situazione energetica europea	« 11
1.2. La strategia dell'Unione dell'Energia	« 12
1.3. Un «new deal» per i consumatori	« 15
1.4. Fuel poverty e consumatori vulnerabili in Europa	« 18
2. Il consumatore di energia in Italia	« 21
2.1. Il superamento del mercato tutelato dell'energia	« 21
2.2. Procedure di infrazione a carico dell'Italia	« 24
2.3. Dati di struttura del mercato: produzione, distribuzione e vendita	« 25
3. Il punto di vista dei consumatori	« 27
3.1. I settori maggiormente segnalati	« 27
3.2. Energia e segnalazioni dei cittadini. Dati aggregati	« 27
3.3. Energia e segnalazioni dei cittadini: aziende a confronto	« 30
3.4. Energia elettrica e gas: dati disaggregati	« 31
3.5. Le nostre proposte	« 41

Parte seconda - Il servizio idrico integrato

1. Le politiche dell'acqua in Europa	« 43
1.1. La consultazione UE sulla qualità dell'acqua	« 43
1.2. Risoluzione del Parlamento Europeo sul seguito all'iniziativa dei cittadini europei	« 45
2. Le politiche dell'acqua in Italia	pag. 47

2.1. La governance del servizio idrico integrato	« 47
2.2. Misure a tutela dei consumatori	« 49
2.3. Procedure di infrazione	« 50
3. Il punto di vista dei consumatori	« 51
3.1. I settori maggiormente segnalati	« 51
3.2. Le nostre proposte	« 53

Parte terza - I rifiuti urbani

1. La politica dei rifiuti in Europa	« 55
1.1. La gestione dei rifiuti urbani in Europa	« 55
1.2. La politica ambientale in Europa	« 56
1.3. La campagna di sensibilizzazione <i>Generation awake</i>	« 58
2. Le politiche dei rifiuti in Italia	« 60
2.1. La gestione dei rifiuti urbani in Italia	« 60
2.2. Procedure di infrazioni in tema di rifiuti	« 62
2.3. I costi per le famiglie	« 63
3. Il punto di vista dei consumatori	« 65
3.1. I settori maggiormente segnalati	« 65
3.2. Le proposte	« 67
Ringraziamenti	« 69

Premessa

La nascita del servizio di assistenza e consulenza ai cittadini-consumatori, Progetto Integrato di Tutela, è stata possibile grazie all'Europa, e il rapporto PiT Servizi, quest'anno giunto alla quindicesima edizione, continua a guardare a quell'Europa che sulle politiche dei consumatori sollecita la riflessione sul ruolo del consumatore stesso attraverso le parole della commissaria Věra Jourová, che bene delineano lo scenario dei prossimi anni e delle prossime sfide.

*“Mettere il consumatore al centro:
più libertà, più diritti, più scelta” **

La priorità della Commissione Juncker è quella di spingere il consumatore ad assumere un ruolo da protagonista nel mercato unico digitale. Sarà quindi determinante completare la riforma relativa alla protezione dei dati e rendere più moderne e semplici le norme per gli acquisti online e digitali. Tale mercato, una volta completato, avrà il potenziale per diventare il motore della crescita economica nell'UE.

L'economia della condivisione (*sharing economy*), oggi al centro della discussione, potrà svilupparsi solo potendo contare sulla tecnologia digitale, visto che si condividono non solo prodotti e servizi, ma anche molti dati personali.

Una recente indagine Eurobarometro ha dimostrato che il 43% degli utenti Internet nell'UE teme l'uso improprio dei dati personali e il 42% non ritiene sicuri i pagamenti on-line. Di conseguenza la ri-

** Dal discorso di Věra Jourová, Commissaria Giustizia, consumatori e parità di genere, in occasione della Giornata europea del consumatore, marzo 2015.*

forma della normativa europea sulla protezione dei dati è una questione prioritaria.

Per quanto riguarda i consumatori, la Direttiva sui diritti è già realtà. Ma per essere efficaci ed ispirare fiducia tali norme devono essere note sia ai consumatori che ai venditori. Non devono essere solo enunciate sulla carta ma produrre risultati sostanziali all'atto pratico.

Ecco perché, da maggio dello scorso anno, è in corso una campagna di informazione sui diritti dei consumatori in 8 Stati membri dell'UE con l'intenzione di aggiungerne altri 6 nel corso dell'anno.

È necessario che i consumatori siano adeguatamente informati dei loro diritti in occasione della richiesta di un prestito, come prescritto dalla direttiva sul credito al consumo per gli importi tra i 200 e i 75.000 €. Entro fine 2015 verrà lanciata una campagna di informazione in tema di credito al consumo, in tre Stati membri, puntando in particolare sulle classi di giovani consumatori che sono quelle più vulnerabili.

Altro elemento cruciale per la tutela dei consumatori è la risoluzione delle controversie online. Nel 2016 la piattaforma online a ciò destinata diventerà operativa e aiuterà consumatori e venditori a risolvere le questioni connesse ai contratti on line.

I diritti e le tutele dei consumatori devono essere attuati in maniera efficace in tutta l'UE, e continueremo a vigilare per individuare e «spazzare» via pratiche illegali e fraudolenti diffuse soprattutto mediante web.

È necessario spingere fuori dal mercato tali pratiche anche per indirizzare il consumatore verso scelte responsabili in termini sociali e ambientali. A tal fine la Commissione lavora costantemente per la predisposizione di linee guida da indirizzare alle imprese e alle autorità di regolamentazione.

I consumatori devono essere al centro dei nuovi mercati energetici, con la possibilità di accedere alla fornitura dei servizi a prezzi equi e l'opportunità di produrre autonomamente la propria energia.

Ma che significato assume questo insieme di regole e diritti nella sharing economy? Innanzitutto, non esiste un unico modello di sharing economy ma nuovi modelli di business che vanno dai vicini di casa che condividono il tosaerba a compagnie di taxi a livello mondiale. È evidente che la sharing economy si spinge oltre confini di norme e regolamenti esistenti.

A mio avviso la sharing economy aumenta la responsabilità dei consumatori. Essi accettano di partecipare a qualcosa di non normato quando utilizzano tali modelli di condivisione. Personalmente apprezzo la diffusione di questi nuovi atteggiamenti e strumenti di condivisione e ne comprendo pienamente la popolarità, soprattutto tra i giovani. D'altro canto è però necessario che coloro che li utilizzano siano consapevoli di farlo in un contesto privo di regole e diritti, al di fuori della rete di protezione della legislazione esistente.

Ritengo che le norme comunitarie sui consumatori non dovrebbero essere di ostacolo ai consumi collettivi. La sharing economy è un'opportunità per imprese e consumatori. La condivisione può rendere i mercati più competitivi, offrire ai consumatori maggiore scelta e prezzi più vantaggiosi e indirizzare verso modalità di consumo più sostenibili.

Ma grandi opportunità portano con sé anche grandi responsabilità. Le tasse che sono dovute devono essere pagate. I diritti dei consumatori, la salute e le norme di sicurezza devono essere rispettati e in nessun modo minati.

1. Il consumatore di energia in Europa

1.1. La situazione energetica europea

L'Unione Europea importa il 53% del proprio fabbisogno energetico, con un costo di circa 400 miliardi di euro, collocandosi al primo posto nel mondo per importazione di energia.

Sei Stati membri dipendono da un unico fornitore esterno per la totalità delle importazioni di gas e rimangono quindi troppo vulnerabili alle crisi di approvvigionamento. Si stima, inoltre, che ogni punto percentuale di aumento del risparmio energetico consenta di ridurre le importazioni di gas del 2,6%.

Il 75% del parco immobiliare europeo è a bassa efficienza energetica. Il 94% per cento dei trasporti dipende dai prodotti petroliferi, di cui il 90% importati.

Solo nel periodo fino al 2020 occorrerà investire nel settore energetico europeo oltre 1000 miliardi di euro.

I prezzi all'ingrosso dell'elettricità sono bassi, pur rimanendo superiori del 30% a quelli praticati negli Stati Uniti. Al tempo stesso, al netto degli effetti fiscali dal 2012 al 2013 i prezzi dell'energia elettrica per le famiglie sono aumentati in media del 4,4%. I prezzi all'ingrosso del gas sono ancora più che doppi rispetto a quelli in vigore negli Stati Uniti. Il differenziale dei prezzi rispetto ad altre economie incide sulla competitività della nostra industria, in particolare nei settori ad alta intensità energetica.

Nel comparto delle energie rinnovabili, le imprese europee hanno un fatturato annuo di 129 miliardi di euro e danno lavoro a più di un milione di addetti. Le imprese europee detengono il 40% di tutti i

brevetti relativi alle tecnologie rinnovabili.

Le norme di efficienza energetica vigenti sono fissate a livello europeo, ma oggi in pratica convivono con 28 quadri normativi nazionali distinti. Un mercato dell'energia integrato è necessario per rafforzare la concorrenza, incrementare l'efficienza del mercato migliorando l'uso degli impianti di generazione di energia in tutta l'UE e garantire prezzi accessibili per i consumatori.

Il mercato al dettaglio non funziona adeguatamente. Molti utenti domestici non beneficiano di opzioni sufficienti nella scelta dei fornitori di energia e non possono controllare in modo adeguato i loro costi. Troppe famiglie europee non riescono a pagare le bollette dell'energia.

L'infrastruttura energetica sta invecchiando e non è adeguata per far fronte all'aumento della produzione di energia da fonti rinnovabili.

Esistono ancora isole energetiche, perché molti mercati non sono adeguatamente collegati con i mercati vicini, facendo lievitare i costi sostenuti dai consumatori e minando la sicurezza dell'approvvigionamento di energia.

Siamo ancora all'avanguardia nell'innovazione e nelle energie rinnovabili, ma altre parti del mondo ci stanno incalzando e in alcune tecnologie pulite a basse emissioni di CO₂ abbiamo già perso terreno.

Sono queste alcune delle considerazioni alla base dell'adozione del Pacchetto «*Unione dell'Energia*» da parte della Commissione Europea, nella prima metà del 2015.

1.2. La strategia dell'Unione dell'Energia

La strategia dell'Unione dell'energia si articola secondo cinque dimensioni, dirette a migliorare la sicurezza, la sostenibilità e la competitività dell'approvvigionamento energetico.

Sicurezza energetica, solidarietà e fiducia. Per assicurare un approvvigionamento energetico sicuro e limitare la vulnerabilità alle crisi esterne di approvvigionamento energetico occorre diversificare le fonti, i fornitori e le rotte di transito dell'energia. È quindi necessario accelerare i lavori del corridoio meridionale di trasporto del gas in vista dell'importazione del gas dai paesi dell'Asia centrale e adottare misure supplementari per ridurre il consumo di petrolio.

Anche l'energia prodotta in Europa contribuisce a ridurre la di-

pendenza dalle importazioni energetiche, privilegiando soprattutto quella da fonte rinnovabile, indispensabile per raggiungere gli obiettivi di decarbonizzazione.

Ma per garantire la sicurezza dell'approvvigionamento energetico ai cittadini e alle imprese europee occorre anche più trasparenza e più solidarietà e fiducia tra gli Stati membri ed un rafforzamento del ruolo dell'Europa sui mercati mondiali dell'energia.

Un mercato interno dell'energia pienamente integrato. Il sistema energetico dell'Europa è ancora poco efficiente; l'attuale struttura di mercato non determina investimenti sufficienti, la concentrazione del mercato e la debolezza della concorrenza rimangono un problema e il panorama energetico europeo è ancora troppo frammentato.

I sistemi di trasmissione dell'elettricità e del gas non sono sufficienti a far funzionare correttamente il mercato interno dell'energia e collegare le isole energetiche rimanenti alla rete principale dell'elettricità e del gas. L'adozione (prevista da 3° pacchetto energia) di codici di rete per contribuire ad armonizzare il flusso di energia elettrica e di gas attraverso diversi sistemi di trasmissione deve essere ancora portata a termine per garantire un migliore funzionamento dei mercati transfrontalieri.

Un obiettivo specifico di interconnessione minima per l'energia elettrica, da raggiungere entro il 2020, è stato fissato al 10% della capacità di produzione elettrica installata degli Stati membri. Nel 2016 la Commissione riferirà sulle misure necessarie per raggiungere il traguardo del 15% entro il 2030.

La piena attuazione e la rigorosa applicazione della normativa vigente nel settore dell'energia e della legislazione correlata è la prima priorità per realizzare l'Unione dell'energia. Al riguardo la Commissione insisterà affinché gli Stati membri attuino e applichino pienamente il 3° pacchetto sul mercato interno dell'energia, in particolare per quanto riguarda la separazione (unbundling) e l'indipendenza dei regolatori.

L'efficienza energetica come mezzo per moderare la domanda di energia. Nell'ottobre 2014 il Consiglio europeo ha fissato a livello dell'UE un obiettivo indicativo di almeno il 27% di miglioramento dell'efficienza energetica entro il 2030. Quest'obiettivo sarà riesaminato entro il 2020, in vista di un obiettivo europeo del 30%. In tale contesto è necessario ripensare radicalmente l'efficienza energetica

equiparandola a una fonte di energia a sé stante, pari al valore dell'energia risparmiata. L'UE ha già posto in essere un insieme di misure all'avanguardia a livello mondiale per conseguire una maggiore efficienza nel consumo di energia. La normativa sull'etichettatura energetica e sulla progettazione ecocompatibile consentirà ai consumatori di fare scelte informate sul loro consumo di energia. Se da un lato tutti i settori economici devono adottare misure per aumentare l'efficienza del loro consumo di energia, dall'altro lato la Commissione presterà particolare attenzione ai settori che presentano un potenziale di efficienza energetica particolarmente elevato, in special modo i trasporti e l'edilizia. Inoltre, la Commissione creerà sinergie tra le politiche di efficienza energetica, quelle di efficienza dell'uso delle risorse e l'economia circolare. Ciò comprenderà anche lo sfruttamento del potenziale energetico della "termovalorizzazione".

La decarbonizzazione dell'economia. Una politica per il clima ambiziosa è parte integrante dell'Unione dell'energia. L'accordo quadro per il clima e l'energia sancisce l'impegno dell'UE per una riduzione di almeno il 40% delle emissioni di gas a effetto serra interne nel 2030 rispetto al 1990.

L'Unione europea intende inoltre diventare il leader mondiale nel settore delle energie rinnovabili, competitive e tecnicamente avanzate, e ha fissato l'obiettivo minimo del 27% per la quota di energia da fonti rinnovabili consumata nell'UE nel 2030.

Un'Unione dell'energia per la ricerca, l'innovazione e la competitività. L'Unione dell'energia europea, se intende raggiungere il primo posto nel campo delle energie rinnovabili, deve essere pioniera della prossima generazione di tecnologie rinnovabili e soluzioni di stoccaggio.

L'obiettivo di trasformare l'Unione dell'energia in un motore per la crescita, l'occupazione e la competitività presuppone che il nuovo approccio europeo di R&I in materia di energia si articoli intorno a quattro priorità principali:

- essere leader mondiale nello sviluppo della prossima generazione di tecnologie delle energie rinnovabili, compresi la produzione rispettosa dell'ambiente e l'uso della biomassa e dei biocombustibili, nonché lo stoccaggio dell'energia;
- agevolare la partecipazione dei consumatori alla transizione energeti-

ca mediante reti intelligenti, elettrodomestici intelligenti, città intelligenti e sistemi domotici;

- dotarsi di sistemi energetici efficienti e utilizzare la tecnologia per rendere il parco immobiliare neutro dal punto di vista energetico;
- dotarsi di sistemi di trasporto più sostenibili in grado di mettere a punto e diffondere su vasta scala tecnologie e servizi innovativi per migliorare l'efficienza energetica e ridurre le emissioni di gas a effetto serra.

1.3. Un «new deal» per i consumatori

Nell'impianto strategico dell'Unione Energetica europea i cittadini occupano una posizione centrale, guidano il cambiamento, traggono benefici dalle nuove tecnologie per ridurre le loro bollette, partecipano attivamente al mercato e i consumatori vulnerabili sono protetti.

La responsabilizzazione e il coinvolgimento dei cittadini-consumatori e delle comunità sarà la chiave per liberare il pieno potenziale di ogni strategia di transizione energetica. Un'Unione Energetica di successo richiede la fiducia dei cittadini.

Sono questi alcuni concetti ribaditi dalla Commissione Europea, lo scorso 15 luglio, con l'adozione del pacchetto di misure «*Summer Package*» che mira a conferire ai consumatori un nuovo ruolo nel mercato dell'energia, a ridefinire l'assetto del mercato europeo dell'energia elettrica, ad aggiornare l'etichettatura dell'efficienza energetica e a rivedere il sistema UE di scambio di quote di emissione.

I settori del gas e dell'energia elettrica hanno subito una grande trasformazione negli ultimi venti anni. La normativa comunitaria ha contribuito a promuovere l'apertura dei mercati, gli scambi transfrontalieri all'ingrosso e una maggiore concorrenza.

La concorrenza sul mercato all'ingrosso ha portato una maggiore scelta e prezzi tenuti sotto controllo in alcuni mercati al dettaglio europei. Di conseguenza ci sono tassi di switching significativi in diversi Stati membri: il Portogallo deteneva il record europeo nel 2013, con un cliente su quattro a cambiare fornitore di energia elettrica; in Irlanda un cliente su sei ha cambiato il proprio fornitore di gas, nel Regno Unito le percentuali di cambio sia per l'elettricità che per il

gas sono state superiori al 10%. Ciò a dimostrazione del fatto che alcuni consumatori hanno a disposizione una vera e propria scelta di fornitori e offerte e ne stanno approfittando.

Ma questo non si verifica su tutta la linea. In molti Stati membri le riforme non hanno ancora raggiunto i consumatori. Lo switching tra i fornitori resta complesso ed eccessivamente burocratico per molte persone, e può richiedere mesi. In alcuni paesi la media è di sessanta giorni, ben al di sopra del limite massimo di 3 settimane previsto dall'UE.

Alcuni cittadini sono già oltre la questione dello switching. Ci troveremo sempre di più ad ascoltare le esperienze di coloro che producono la propria energia elettrica. Molte sono esperienze di successo altre parlano di barriere: molto spesso i cittadini che autoproducono non possono reimmettere l'energia elettrica che non consumano all'interno della rete; in altri casi sono invece obbligati a farlo senza averne un adeguato ritorno economico.

Ancora oggi una persona su dieci non riesce a scaldare adeguatamente la propria abitazione, situazione inaccettabile in un'economia moderna e sviluppata.

In molti Stati membri il permanere di prezzi al dettaglio regolati blocca l'ingresso di nuovi operatori sul mercato. Ciò non aiuta i consumatori più in difficoltà e soffoca la concorrenza.

Poi c'è la questione delle tecnologie: sul mercato sono ormai presenti elettrodomestici a tecnologia "intelligente" che restano però poco utilizzati e che spesso non sono in grado di comunicare con altri dispositivi.

Milioni di abitazioni europee si basano ancora sul secolare misuratore analogico. Non hanno così modo di conoscere i propri consumi energetici in tempo reale, nei vari momenti della giornata.

Se gli Stati membri rispetteranno i loro impegni, i tre quarti dei cittadini europei saranno dotati di contatore intelligente entro il 2020.

La domanda è se tali misuratori saranno effettivamente progettati per i cittadini e non solo per i fornitori. Restano comunque fuori dal processo altri 140 milioni di cittadini europei.

La sfida è chiara. Attualmente in media il consumatore europeo di energia resta, nel complesso, passivo. Un consumatore passivo rappresenta un'occasione sprecata. Per aiutare i consumatori a passare da un ruolo passivo ad una partecipazione attiva nel mercato dell'e-

nergia è necessario un nuovo approccio che affronti il problema da ogni singolo punto di vista.

La Commissione mira a un nuovo assetto del mercato dell'energia elettrica, capace di rafforzare il ruolo dei consumatori di energia grazie al cosiddetto «*new deal*» (il nuovo corso) che si dovrebbe concretizzare in: un maggiore potere decisionale per gli stessi consumatori, in abitazioni e reti intelligenti nonché nella miglior gestione e protezione dei dati. Priorità che si sintetizzano nei seguenti punti:

1. garantire ai consumatori un accesso frequente, anche quasi in tempo reale, a informazioni significative, precise e comprensibili sul consumo e sulle relative spese nonché sui tipi di fonti energetiche;
2. rendere rapido e semplice il cambio di fornitore, grazie anche a offerte trasparenti e direttamente comparabili di fornitori concorrenti;
3. garantire che i consumatori nel nuovo mercato dell'energia siano pienamente protetti dalle pratiche commerciali sleali;
4. dare ai consumatori la possibilità di svolgere un ruolo attivo nel mercato dell'energia e di trarre i relativi vantaggi, ad esempio grazie all'adeguamento e alla riduzione dei propri consumi in funzione dell'evoluzione dei prezzi, contribuendo così a bilanciare la variabilità delle energie rinnovabili partecipando a dinamiche di gestione attiva dei consumi oppure producendo o stoccando energia;
5. far sì che i consumatori rimangano in controllo dei dati di consumo e misurazione. Se i consumatori consentono a terzi (fornitori e intermediari) di accedere ai propri dati, la privacy, la protezione e la sicurezza dei dati in oggetto devono essere garantite;
6. consentire ai consumatori di accedere a offerte competitive e trasparenti basate sul libero mercato, fornendo nel contempo ai consumatori vulnerabili e/o a rischio di povertà energetica un sostegno efficace e mirato seguendo le migliori pratiche e in una logica di efficienza energetica e di risparmio;
7. fornire ai consumatori la possibilità di partecipare al mercato affidandosi a intermediari affidabili, iniziative collettive o regimi comuni. Gli intermediari devono avere un accesso paritario ai mercati e ai dati sui consumi ed essere sottoposti a controlli esattamente come i fornitori;
8. garantire la piena interoperabilità e la facilità di utilizzo delle apparecchiature e dei componenti pienamente interoperabili e fare sì che i e sistemi di misurazione intelligenti siano predisposti per le funzionalità raccomandate per sfruttare al massimo i vantaggi per i consumatori;

9. assicurare una funzionalità di rete stabile ed efficace sotto il profilo dei costi; impedire il trattamento discriminatorio dei dati di misurazione con un potenziale valore di mercato da parte degli operatori dei sistemi di distribuzione o da parte di qualsiasi altro soggetto responsabile;
10. consolidare il legame tra ricerca, innovazione e industria per migliorare la competitività internazionale in materia di case intelligenti e tecnologie di rete intelligenti, in collaborazione con tutti gli attori del mercato.

1.4. Fuel poverty e consumatori vulnerabili in Europa

La povertà energetica, spesso definita come una situazione in cui gli individui o le famiglie non sono in grado di riscaldare adeguatamente le proprie abitazioni o accedere alla fornitura di energia indispensabile a un prezzo sostenibile, è un problema in molti Stati membri, sicuramente aggravato dall'aumento dei prezzi dell'energia, dall'impatto della recessione sulle economie nazionali e regionali e dalla scarsa efficienza energetica delle abitazioni.

L'indagine dell'UE sul reddito e sulle condizioni di vita (EU SILC) stima che 54 milioni di cittadini europei (10,8% della popolazione dell'UE) non riescono a riscaldare sufficientemente la propria abitazione, una percentuale simile riguarda i casi di ritardato pagamento delle fatture e condizioni abitative energeticamente inadeguate.

Oltre a consentire la piena concorrenza nei mercati dell'energia, i governi e le autorità di regolamentazione sono chiamati a tutelare i consumatori più vulnerabili ed evitare che parti della popolazione vadano incontro a fenomeni di povertà energetica, come previsto dallo stesso Terzo Pacchetto Energia.

Il corretto funzionamento dei mercati dell'energia può impattare in termini positivi su questa situazione, garantendo la tutela dei consumatori, offrendo tariffe competitive (e l'accesso a esse) e fornendo le giuste indicazioni per un uso più efficiente dell'energia.

Il rapporto del consorzio "INSIGHT_E", dello scorso aprile, valuta in che termini gli Stati membri definiscano il concetto di povertà energetica e di consumatori vulnerabili. Le definizioni utilizzate variano in modo significativo tra gli Stati membri e rispecchiano le dif-

ferenze nei criteri utilizzati per l'identificazione dei problemi e per la risoluzione degli stessi.

I principali criteri a oggi individuati per una maggior tutela dei consumatori vulnerabili e per contrastare i fenomeni di povertà energetica sono descritti nella seguente tabella.

Interventi di natura finanziaria. Misure fondamentali di tutela per il breve termine. Molti Stati si rifanno al sistema di protezione sociale per individuare i soggetti idonei alle misure di tutela e distribuire i pagamenti.

Misure di tutela dei consumatori. Si concretizzano nel divieto di disconnessione di particolari utenze ed in determinati momenti dell'anno.

Misure di efficienza energetica. Focalizzate in modo particolare sulla riqualificazione energetica degli edifici.

Campagne di informazione e sensibilizzazione. Compresi gli strumenti per il confronto dei prezzi e sistemi di fatturazione trasparente, si trovano spesso negli Stati membri con i mercati più liberalizzati. Maggior conoscenza delle situazioni di povertà energetica e di come affrontarle potrebbe essere favorita dalla diffusione e dall'utilizzo dei contatori intelligenti.

Meno di un terzo degli Stati membri riconosce esplicitamente il concetto di povertà energetica. Quelli che lo fanno lo vedono come un problema collegato e non distinto rispetto alla tutela dei consumatori vulnerabili. La questione dei consumatori vulnerabili riguarda una maggiore tutela nel mercato ed interventi risolutivi più immediati. La povertà energetica riguarda l'accessibilità, è spesso di natura strutturale e richiede interventi preventivi e di lungo periodo.

Il pericolo è che gli Stati membri non affrontino quindi la doppia sfida di una tutela aggiuntiva per i consumatori vulnerabili e la questione più ampia dell'accessibilità dell'energia. Si rischia così che le misure per i consumatori vulnerabili non siano allineate o non contribuiscano a trovare soluzioni sul fronte della povertà energetica.

La particolarità della questione richiede quindi di agire in base a differenti strategie. Dallo studio emergono le seguenti raccomandazioni per la Commissione Europea e da indirizzare agli Stati membri:

1. riconoscere che la tutela dei consumatori vulnerabili e la povertà energetica sono due tematiche distinte sebbene collegate;
2. fornire ulteriori indicazioni per individuare i consumatori vulnerabili (sulla base delle esperienze dei singoli Stati membri);
3. esplicitare il concetto di povertà energetica e sollecitare gli Stati