

“Smart Meter Gas e integrazione di servizi per facilitare consumi ed efficienza”

Avv. Francesco Luongo

Vicepresidente nazionale
Movimento Difesa del Cittadino
Associazione Nazionale di Consumatori ed Utenti

10 dicembre 2013, Roma

Mercati energetici e tutela dei consumatori: norme di riferimento.

LEGGE 14 novembre 1995, n. 481

Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità
Istituzione Autorità per l'energia Elettrica ed il Gas.

Emana le direttive concernenti la produzione e l'erogazione dei servizi da parte dei soggetti esercenti i servizi medesimi, definendo in particolare i livelli generali di qualità riferiti al complesso delle prestazioni e i livelli specifici di qualità riferiti alla singola prestazione da garantire all'utente, **sentiti i soggetti esercenti il servizio e i rappresentanti degli utenti e dei consumatori.**

Mercati energetici e tutela dei consumatori: norme di riferimento.

D.Lgs 93/11 “Terzo Pacchetto Energia”

MERCATO DEL GAS NATURALE

Obblighi relativi al servizio pubblico e tutela dei consumatori (Art. 7)

Cambio fornitore in 3 settimane; qualità e tempestività dati di consumo; Sportello del consumatore (in collaborazione con Acquirente Unico spa).

Potenziamento poteri AEEG e reclami (Art 43-44)

Abrogazione DPR 244/01 (regolamento reclami)

Delibera AEEG 21 giugno 2012, 260/2012/E/COM, per quanto riguarda il servizio di conciliazione;

Delibera AEEG 26 luglio 2012, 323/2012/E/COM per quanto riguarda le previsioni dell'articolo 7, comma 6, e all'articolo 44, comma 4, del d.lgs. 93/11 trattamento efficace dei reclami.

Le regole dello smart metering

- Direttiva 2009/73/CE;
- Direttiva 2012/27/UE;
- Raccomandazione 2012/148/UE della Commissione europea, (introduzione dei sistemi di misurazione intelligenti);
- Deliberazione AEEG n. ARG/gas 155/08:
- Rapporto tecnico CEN/CLC/ETSI/tr 50572, recante “Functional reference architecture for communication in smart metering systems” (dicembre 2011);
- Le norme UNI/TS 11291, parti da 1 a 11, recante “Sistemi di misurazione del gas - Dispositivi di misurazione del gas su base oraria” sviluppato dal Comitato Italiano Gas (norme CIG);
- Deliberazione AEEG 19 settembre 2013 393/2013/r/gas selezione di progetti-pilota di smart metering multi servizio:
 - 2.500 punti telegestiti complessivamente e non potranno oltrepassare i 20.000 punti.
 - il 30% dei punti -come minimo- dovrà riguardare il servizio di fornitura del gas e il 60% complessivamente i servizi regolati dall’AEEG (gas, energia elettrica e acqua).

II CNCU

- E' l'organo rappresentativo delle associazioni dei consumatori e degli utenti presso il MISE.
- Ha il compito di contribuire al miglioramento e al rafforzamento della posizione del consumatore/utente in tutti i mercati.



Le 19 associazioni rappresentative

ADICONSUM ADUSBEF ALTROCONSUMO

Ass. di difesa e orientamento consumatori –

Adoc

Associazione Consumatori Utenti – ACU

Associazione Utenti dei Servizi

Radiotelevisivi ASSOCONSUM

ASSOUTENTI Casa Del Consumatore Centro

Tutela Consumatori e Utenti – CTCU

Cittadinanzattiva CODACONS

Codici - Centro per i Diritti del Cittadino

CONFCONSUMATORI

FEDERCONSUMATORI

Lega Consumatori Movimento Consumatori

Movimento Difesa del Cittadino

Unione Nazionale Consumatori



(Art. 137 Codice del Consumo D. DR MISE 17.12.12)

I clienti del gas in Italia

21 milioni: 92,8% domestici; 0,9% condomini uso domestico; 5,2% commercio e servizi; 1,1 % comparto industriale, 0,004% generazione termoelettrica; 90.000 attività di servizio pubblico.

Mercato finale per settore di consumo nel 2012	CLIENTI E VOLUMI						
	DOMESTICO	CONDOMINIO USO DOMESTICO	COMMERCIO E SERVIZI	INDUSTRIA	GENERAZIONE ELETTRICA	ATT. DI SERVIZIO PUBBLICO	TOTALE
Clienti in migliaia; volumi in M(m³)							
Autoconsumi	1	0	1	0,09	0,06	0,00	2
Mercato libero	3.094	59	549	121	0,61	31,67	3.855
Mercato tutelato	16.310	134	533	111	0,08	59,28	17.147
TOTALE CLIENTI	19.404	194	1.083	232	0,74	90,95	21.004
Autoconsumi	400	791	29	360	11.069	0	12.650
Mercato libero	2.732	1.352	4.557	18.345	16.902	748	44.635
Mercato tutelato	13.694	1.612	1.600	492	4	372	17.775
TOTALE VOLUMI	16.826	3.755	6.186	19.197	27.975	1.120	75.059

Fonte: Indagine annuale sui settori regolati.

I reclami del 2012

NUMERO DEI RECLAMI DEI CLIENTI FINALI RISPETTO AI CLIENTI SERVITI

	ENERGIA ELETTRICA		GAS NATURALE	
	2011	2012	2011	2012
TOTALE	0,72%	0,90%	0,78%	0,91%
MERCATO LIBERO	1,73%	1,91%	2,28%	2,49%
SERVIZI DI TUTELA	0,40%	0,48%	0,55%	0,60%

FONTE DATI: MONITORAGGIO AUTORITÀ

NUMERO DEI RECLAMI DEI CLIENTI FINALI RISPETTO AI CLIENTI SERVITI – CONFRONTO CON OPERATORI DEL CAMPIONE DELL'INDAGINE

	ENERGIA ELETTRICA		GAS NATURALE	
	VENDITORI INDAGINE	TUTTI I VENDITORI (OBBLIGATI TIMR)	VENDITORI INDAGINE	TUTTI I VENDITORI (OBBLIGATI TIMR)
TOTALE	1,76%	1,83%	2,28%	2,40%
CLIENTI DOMESTICI	1,43%	1,69%	nd	nd
CLIENTI NON DOMESTICI	2,71%	2,20%	nd	nd

FONTE DATI: MONITORAGGIO AUTORITÀ

Incidenza di percentuale di ciascun argomento di reclamo Anno 2012

	MERCATO LIBERO		SERVIZI DI TUTELA		TOTALE	
ENERGIA ELETTRICA	TOTALE	100%	TOTALE	100%	TOTALE	100%
	MERCATO	26%	MERCATO	5%	MERCATO	20%
	FATTURAZIONE	37%	FATTURAZIONE	27%	FATTURAZIONE	34%
	CONTRATTI	19%	CONTRATTI	14%	CONTRATTI	18%
	PREZZI E TARIFFE	3%	PREZZI E TARIFFE	1%	PREZZI E TARIFFE	3%
	ALTRO	15%	ALTRO	52%	ALTRO	26%
GAS NATURALE	TOTALE	100%	TOTALE	100%	TOTALE	100%
	MERCATO	16%	MERCATO	2%	MERCATO	13%
	FATTURAZIONE	47%	FATTURAZIONE	39%	FATTURAZIONE	45%
	CONTRATTI	13%	CONTRATTI	13%	CONTRATTI	13%
	PREZZI E TARIFFE	1%	PREZZI E TARIFFE	0%	PREZZI E TARIFFE	1%
	ALTRO	23%	ALTRO	46%	ALTRO	29%

FONTE DATI: ELABORAZIONI AUTORITÀ SU DATI DELLO SPORTELLO

Incidenza di percentuale di ciascun argomento di reclamo

1° Sem. 2013 (dati Sportello del Consumatore su 21.380 casi)

SETTORE GAS	2012		2013		2012		2013		Δ II Trim '13 - II Trim '12
	I TRIM	II TRIM	I TRIM	II TRIM	I TRIM	II TRIM	I TRIM	II TRIM	
FATTURAZIONE	1.181	1.281	1.602	1.468	100%	100%	100%	100%	+ 15%
CONSUMI	301	340	503	527	25%	27%	31%	36%	+ 55%
PERIODICITA'-INVIO BOLLETTE	271	376	458	360	23%	29%	29%	25%	- 4%
LETTURA	174	167	189	164	15%	13%	12%	11%	- 2%
RETTIFICHE-RIMBORSI	186	184	102	69	16%	14%	6%	5%	- 63%
ALTRI ARGOMENTI	249	214	350	348	21%	17%	22%	24%	+ 63%
BONUS	1.871	1.472	942	1.350	100%	100%	100%	100%	- 8%
MANCATA EROGAZIONE	535	482	285	380	29%	33%	30%	28%	- 21%
PRES_DOM-KO DATI NO COINC	473	371	251	726	25%	25%	27%	54%	+ 96%
DA VALIDARE	216	105	118	83	12%	7%	13%	6%	- 21%
RECLAMO INCOMPLETO	547	343	208	46	29%	23%	22%	3%	- 87%
ALTRI ARGOMENTI	100	171	80	115	5%	12%	8%	9%	- 33%
MERCATO	393	356	440	527	100%	100%	100%	100%	+ 48%
CAMBIO FORNITORE	108	132	152	158	27%	37%	35%	30%	+ 20%
DOPPIA FATTURAZIONE	131	127	128	124	33%	36%	29%	24%	- 2%
CODICE CONDOTTA COMMERCIALE	151	96	158	244	38%	27%	36%	46%	+ 154%
ALTRI ARGOMENTI	3	1	2	1	1%	0%	0%	0%	+ 0%
CONTRATTI	368	334	407	411	100%	100%	100%	100%	+ 23%
RECESSO-CESSAZIONE FORNITURA	77	72	86	103	21%	22%	21%	25%	+ 43%
VOLTURA	66	55	102	91	18%	16%	25%	22%	+ 65%
DISTACCHI	74	78	57	54	20%	23%	14%	13%	- 31%
MOROSITA'	34	32	56	41	9%	10%	14%	10%	+ 28%
ALTRI ARGOMENTI	117	97	106	122	32%	29%	26%	30%	+ 26%
ALLACCIAMENTI/LAVORI	142	108	121	149	100%	100%	100%	100%	+ 38%
ATTIVAZIONE	36	32	21	42	25%	30%	17%	28%	+ 31%
SUBENTRO	33	12	38	37	23%	11%	31%	25%	-
TEMPI	16	2	18	32	11%	2%	15%	21%	-
ALTRI ARGOMENTI	50	35	39	38	35%	32%	32%	26%	+ 9%

Incidenza di percentuale di ciascun argomento di reclamo 1° Sem. 2013

SETTORE ELETTRICO	2012		2013		2012		2013		Δ II Trim '13 - II Trim '12
	I TRIM	II TRIM	I TRIM	II TRIM	I TRIM	II TRIM	I TRIM	II TRIM	
FATTURAZIONE	1.370	1.470	2.061	1.785	100%	100%	100%	100%	+ 21%
CONSUMI	523	645	1.024	1.013	38%	44%	50%	57%	57%
PERIODICITA'-INVIO BOLLETTE	214	270	352	257	16%	18%	17%	14%	- 5%
CONGUAGLI	116	93	347	200	8%	6%	17%	11%	115%
RETTIFICHE-RIMBORSI	120	127	148	121	9%	9%	7%	7%	- 5%
ALTRI ARGOMENTI	397	335	190	194	29%	23%	9%	11%	- 42%
CONTRATTI	649	798	1.411	1.205	100%	100%	100%	100%	51%
RECESSO-CESSAZIONE FORNITURA	111	115	148	158	17%	14%	10%	13%	+ 37%
VOLTURA	142	139	239	218	22%	17%	17%	18%	57%
DISTACCHI	107	117	196	207	16%	15%	14%	17%	+ 77%
MOROSITA' (*)	58	92	498	294	9%	12%	35%	24%	220%
ALTRI ARGOMENTI	231	335	330	328	36%	42%	23%	27%	- 2%
MERCATO	972	841	1.144	1.354	100%	100%	100%	100%	+ 61%
CODICE CONDOTTA COMMERCIALE	549	219	645	836	56%	26%	56%	62%	282%
CAMBIO FORNITORE	242	488	356	365	25%	58%	31%	27%	- 25%
DOPPIA FATTURAZIONE	167	130	137	149	17%	15%	12%	11%	+ 15%
ALTRI ARGOMENTI	14	4	6	4	1%	0%	1%	0%	+ 0%
BONUS	864	714	821	1.107	100%	100%	100%	100%	+ 55%
MANCATA EROGAZIONE BONUS RETRO/ORD.	53	70	136	231	6%	10%	17%	21%	230%
DA VALIDARE	295	226	200	408	34%	32%	24%	37%	+ 81%
PRES_DOM-KO DATI NO COINC	214	182	132	262	25%	25%	16%	24%	+ 44%
RECLAMO INCOMPLETO	219	140	204	47	25%	20%	25%	4%	- 66%
ALTRI ARGOMENTI	83	96	149	159	10%	13%	18%	14%	+ 66%
QUALITA' TECNICA	1.140	554	180	177	100%	100%	100%	100%	- 68%
INTERRUZIONI	1.046	489	95	105	92%	88%	53%	59%	- 79%
MICROINT. BUCHI DI TENSIONE	40	32	49	28	4%	6%	27%	16%	- 13%
VALORI DELLA TENSIONE	25	22	28	36	2%	4%	16%	20%	+ 64%
ALTRI ARGOMENTI	29	11	8	8	3%	2%	4%	5%	- 27%

(*) Da giugno 2012, a seguito dell'entrata in vigore della Delibera 99/12, include i reclami e le richieste di informazioni relative al Cmor

I vantaggi degli Smart Meters

1. Il risparmio energetico, attuabile attraverso una maggiore consapevolezza dei clienti circa i loro consumi, resa possibile dal fatto che tali gruppi di misura sono in grado di fornire informazioni sul tempo effettivo d'uso, anche attraverso l'ausilio di appositi display.
2. La determinazione delle condizioni necessarie affinché le fatture possano essere elaborate sulla base del consumo effettivo ed emesse con frequenze tali da permettere ai clienti di regolare il loro consumo energetico.



I rischi percepiti

1. L'emissione di onde elettromagnetiche potenzialmente nocive (l'Italia è considerata un esempio positivo).
2. Violazioni della privacy per una tecnologia considerata invasiva.
3. Riduzione della vita media dell'apparato e maggiori costi di manutenzione.
4. Hacking.
5. Interruzioni della fornitura da remoto.
6. Pericoli per la sicurezza domestica (esplosioni, malfunzionamenti, rotture di elettrodomestici, ecc.).



Smart metering: le esigenze dei consumatori

- Le priorità manifestate in sede CEN, CENELEC , ETSI e ISO:
 - Proteggere i consumatori contro i rischi di nuove funzionalità
 - Proteggere i consumatori dai rischi connessi al controllo dei dati
 - Aiutare i consumatori a realizzare i benefici
 - Soddisfare le esigenze specifiche dei consumatori in condizioni di vulnerabilità



La “check list” del BEUC

- Il Beuc (41 associazioni dei consumatori della U.E.) ha predisposto una precisa check list:
 1. Il diritto di scelta di accettare o rifiutare un contatore intelligente.
 2. Tutti i consumatori possano beneficiare della nuova tecnologia.
 3. Fatturazioni accurate e accesso a servizi innovativi.
 4. Informazioni utili e di facile comprensione per l'utilizzo.
 5. Protezione completa dei dati.
 6. Facilità di accesso e controllo dei dati da parte dei consumatori.
 7. Guide disponibili per risolvere i problemi.
 8. Switch agevoli tra fornitori senza dover cambiare il misuratore.
 9. Protezione contro l'uso improprio delle funzionalità remote.
 10. Misure speciali per proteggere i consumatori vulnerabili
 11. Meters affidabili, sicuri e protetti.



CONCLUSIONI

- L'implementazione degli smart meters gas è potenzialmente vantaggiosa per la generalità degli utenti.
- L'AEEG deve recepire le indicazioni provenienti dalle associazioni dei consumatori a livello comunitario e nazionale.
- I fornitori devono promuovere lo smart metering con offerte economicamente vantaggiose, garantendo la sicurezza e la privacy degli utilizzatori.
- I dati sui reclami nell'elettrico in cui lo smart metering è tra i più avanzati d'Europa dimostrano che è fondamentale la vigilanza ed il rafforzamento del sistema di garanzie generali dei consumatori.

GRAZIE PER L'ATTENZIONE

Avv. Francesco Luongo
Movimento Difesa del Cittadino
E-mail: francescoluongo@mdc.it
Tel: 064881891 cell: 00393477179115
[Linkedin](#)
www.difesadelcittadino.it