



European  
Consumer  
Centre  
Italy

# EUROPA CONSUMI

settimanale di informazione a cura del Centro Europeo Consumatori Italia

Anno 2 - Numero 47 - 26 novembre 2007



Ministero delle  
Attività Produttive  
DG AMTC



DG SANCO



Provincia Autonoma  
di Bolzano

## ECC-Net Italia sostiene "You Choose"

Il Centro Europeo Consumatori ECC-Net Italia ha aderito alla campagna informativa "You Choose" della Commissione Europea, che promuove i nuovi diritti e l'informazione dei consumatori in materia di liberalizzazione del mercato dell'energia. Dal 1° luglio 2007 14 Stati Membri dell'UE hanno aperto i loro mercati dell'energia e questo consentirà maggiore concorrenza, minori costi al consumo e più qualità.

La politica energetica europea deve perseguire l'obiettivo di un approvvigionamento energetico sostenibile, competitivo e sicuro. A tal fine, un mercato interno dell'energia funzionante e competitivo è fondamentale. L'Unione europea ha gradualmente attuato un mercato interno dell'energia elettrica e del gas a partire dalla fine degli anni '90. A causa delle numerose sfide, tuttavia, compreso il recepimento incompleto e non corretto delle norme comunitarie, diversi poteri attribuiti alle autorità di regolamentazione nell'ambito dell'UE e la mancanza di capacità transfrontaliera, il mercato interno dell'energia non funziona ancora come dovrebbe.

Pertanto, i consumatori europei non beneficiano appieno dei vantaggi offerti da mercati energetici competitivi: scelta trasparente e servizi migliori. Nel gennaio del 2007, la Commissione europea ha adottato una nuova politica energetica per l'Europa, che propone una serie di misure a supporto del buon funzionamento del mercato interno dell'energia elettrica e del gas. A questo proposito, la Commissione raccomanda, fra l'altro, l'effettiva separazione delle attività di approvvigionamento e di produzione, l'armonizzazione delle competenze delle autorità nazionali di regolamentazione del settore, una migliore regolamentazione transfrontaliera e un'effettiva trasparenza. La Commissione prevede altresì di agire sul mercato dei consumatori; in particolare, una valutazione delle norme nazionali in materia di tutela dei consumatori e il controllo degli effetti generati dalla libe-



ralizzazione sui consumatori. Inoltre, la Commissione annuncia una Carta dell'energia, a tutela dei consumatori, che comprenderà misure tese ad affrontare la carenza di combustibile, le informazioni da fornire ai consumatori per consentire loro di scegliere un fornitore e le opzioni di approvvigionamento, nonché azioni per ridurre la burocrazia gravante sui consumatori al momento del cambiamento del fornitore di energia e per proteggerli da pratiche di vendita illegali.

Infine, le leggi nazionali di attuazione della nuova direttiva sulle pratiche commerciali sleali 2005/29/CE saranno applicabili a decorrere dal 12 dicembre 2007. La normativa dell'UE proteggerà i consumatori contro pratiche commerciali ingannevoli e aggressive in tutti i settori, compresa l'energia. Dal momento che la maggioranza degli utenti è in grado di scegliere il proprio fornitore di energia dal 1° luglio 2007, la Commissione europea, attraverso le DG Energia

e trasporti e Salute e tutela dei consumatori sta lanciando una campagna di informazione e sensibilizzazione in tutta l'Unione europea. Sono tre gli obiettivi principali perseguiti dalla campagna:

- \* promuovere l'apertura totale dei mercati dell'energia il 1° luglio 2007 nei confronti di tutta la popolazione;
- \* informare i cittadini sull'opportunità di scegliere i propri fornitori di energia elettrica e/o di gas;
- \* informare i consumatori sui loro diritti nei mercati dell'energia e promuovere il ruolo dell'UE nella tutela dei diritti dei consumatori.

[www.eccnetitalia.it](http://www.eccnetitalia.it)

## A chi è rivolta

Gli utenti finali del settore energetico saranno i principali destinatari del messaggio di questa campagna. Sono state identificate due grandi categorie cui è rivolta la campagna:

- \* le famiglie, intese come gruppi di due o più persone che occupano insieme un'intera unità abitativa;
- \* i clienti vulnerabili, definiti dalle leggi nazionali come persone da proteggere nei loro rapporti con i fornitori di energia (ad esempio i disabili, i malati cronici, i pensionati, coloro che vivono con un reddito basso e quelli che vivono in zone remote).

## Chi vi collabora

Agendo da fattore moltiplicatore, una rete di collaboratori promuove e accresce la visibilità del messaggio nei confronti del pubblico di propria competenza. Questa rete si basa sulle organizzazioni più importanti e consolidate, a Bruxelles e negli stati membri dell'UE, che hanno maturato una grande esperienza e vocazione nella diffusione delle informazioni al pubblico in generale. Il ruolo rappresentativo, la visibilità pubblica e nei mezzi di comunicazione, la capacità di divulgare informazioni e di sostenere il messaggio della campagna sono elementi chiave.

I partecipanti alla campagna lavorano a livello europeo o nazionale.

### Livello europeo:

- \* ERGEG (Consiglio europeo degli enti regolatori nazionali dell'energia)
- \* ECCG (Gruppo consultivo europeo dei consumatori)
- \* Associazioni europee del settore energetico (Eurogas, Eurelectric)
- \* Piattaforma delle ONG europee operanti in campo sociale

### Livello nazionale

- \* Autorità nazionali di regolamentazione
- \* ECC-Net (centri europei dei consumatori)
- \* Associazioni di consumatori
- \* Agenzie locali per l'energia
- \* Reti sociali



## Il sito Web della campagna You Choose

Uno strumento fondamentale della campagna è un sito web dedicato che ha lo scopo di far circolare la voce tra i gruppi cui si rivolge l'iniziativa. Poiché l'apertura dei mercati dell'energia può non essere un argomento interessante per il cittadino europeo medio, le attività del sito sono collegate a un personaggio insolito. Già collaudato positivamente in occasione di precedenti campagne di comunicazione, questo personaggio vivace e colorato aiuta a diffondere il messaggio al di là del contesto strettamente legislativo.

Il personaggio si chiama «Agathe Power» (la ronuncia ricorda la frase «I've got the power») ed è la figura centrale del sito. «Agathe Power» è una signora che ha il potere di scegliere i suoi fornitori di energia elettrica e/o di gas. «Agathe Power» è un consumatore attivo di oggi che illustra ai cittadini europei la strada da percorrere. Con l'obiettivo di catturare l'attenzione dei visitatori, è possibile usare questo personaggio all'interno di diverse applicazioni: controllare le sue attività quotidiane, domande e risposte, ecc. Il sito è in 21 lingue ufficiali dell'UE.

[www.agathepower.eu](http://www.agathepower.eu)

Anche il sito del Centro Europeo Consumatori:

[www.ecc-netitalia.it](http://www.ecc-netitalia.it)

conterrà pagine dedicate alla campagna e informazioni utili.



Il testo e le illustrazioni di questa Newsletter sono stati ripresi dai materiali della campagna informativa.

# Con l'apertura dei mercati dell'energia nell'Unione Europea, come **CONSUMATORI**...

## Avete il diritto di ottenere la **FORNITURA** di energia, ossia:

- ▶ Ottenere il servizio di fornitura di energia elettrica senza interruzioni, senza discriminazioni e indipendentemente dalla posizione geografica.
- ▶ Scegliere il fornitore e passare facilmente da un fornitore all'altro senza sostenere costi dovuti a tale passaggio.
- ▶ Accedere ai servizi di assistenza e pronto intervento in caso di interruzione di erogazione o di altri problemi di servizio.
- ▶ Disporre di un'ampia scelta di metodi di pagamento delle fatture.

## Avete il diritto ad **INFORMAZIONI** per la scelta del fornitore o il passaggio ad un altro fornitore, ossia:

- ▶ Ottenere informazioni trasparenti sul vostro fornitore, sulla qualità dei servizi forniti e sulle condizioni economiche applicabili, prima di firmare un contratto.
- ▶ Ricevere informazione minime sulle condizioni del contratto, inclusa la durata del contratto, sulle modalità di rinnovo o disdetta, sul diritto di recesso nonché sulle procedure disponibili di indennizzo e di definizione di controversie.

## Avete il diritto alla **TUTELA** dei vostri interessi, ossia:

- ▶ Tutela contro metodi di vendita sleali ed ingannevoli.
- ▶ Meccanismi di indennizzo automatico, richieste immediate di rimborso e liquidazione del danno.



w w w . a g a t h e p o w e r . e u

Questo testo non ha alcun effetto legale. I diritti sopra elencati sono descritti esclusivamente a titolo informativo. Per rivendicare tali diritti, fare riferimento ai relativi testi della legge comunitaria e nazionale.