

Qualità del servizio: Italgas e 18 Associazioni dei Consumatori sottoscrivono al Ministero dello Sviluppo Economico un protocollo d'intesa

Roma, 20 marzo 2018 – Italgas e 18 tra le maggiori Associazioni dei Consumatori riconosciute dal CNCU (Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti) hanno formalizzato questa mattina, presso il Ministero dello Sviluppo Economico, un protocollo d'intesa che ha come obiettivo il costante miglioramento degli indici di qualità del servizio fornito da Italgas.

La formalizzazione dell'intesa è avvenuta alla presenza di Mario Fiorentino, Direttore Generale della Direzione Consumatori del Ministero, dell'Amministratore Delegato di Italgas Reti, Paolo Bacchetta e dei rappresentanti di Acu-Associazione Consumatori Utenti, Adiconsum, Adoc, Adusbef, Altroconsumo, Assoutenti, Casa del Consumatore, CittadinanzAttiva, Codacons, Confconsumatori, Centro Tutela Consumatori Utenti, Federconsumatori, Lega Consumatori, Movimento Consumatori, Movimento Difesa del Cittadino, Udicon, Unione Nazionale Consumatori e Associazione Utenti dei Servizi Radiotelevisivi.

Gli ambiti di applicazione dell'intesa attengono in particolare alla opportunità di rendere il consumatore sempre più consapevole e informato rispetto al corretto utilizzo della risorsa energetica, al servizio che riceve. In questo contesto, particolare rilevanza è stata data all'importante programma di sostituzione dei tradizionali misuratori del gas con gli *smart meters*, contatori di ultima generazione predisposti per la telelettura e quindi in grado di rilevare costantemente i consumi senza la necessità di accedere al contatore.

In particolare il programma di installazione degli *smart meters* riguarda tutti i 7,5 milioni di utenti serviti dal Gruppo Italgas, a fronte dei quali sono già stati installati circa 2,8 milioni di apparecchi con l'obiettivo di completare il piano all'inizio del 2020. Nonostante il grande impegno economico, tecnico e organizzativo di Italgas, la dimensione e la complessità del programma possono comportare qualche involontario disservizio. In questo quadro l'intesa si prefigge di individuare le forme di cooperazione più opportune per mitigare il fenomeno e gestire al meglio le eventuali segnalazioni.

Il protocollo giunge a compimento di un percorso durato alcuni mesi nel corso dei quali Italgas e le Associazioni firmatarie hanno analizzato approfonditamente le aree oggetto di possibile cooperazione assumendo reciproci impegni. Il documento, che vuole essere un punto di partenza per una collaborazione sempre più efficace, prevede il

monitoraggio semestrale dei suoi effetti e della idoneità degli strumenti messi in campo, con la possibilità di integrarli o svilupparne di nuovi.

Italgas è il più importante operatore in Italia nel settore della distribuzione del gas naturale e il terzo in Europa. Attraverso Italgas Reti e le società partecipate gestisce una rete di distribuzione che si estende complessivamente per oltre 66.000 chilometri e fornisce il servizio a oltre 7,5 milioni di utenze.

Il Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU), presieduto dal Ministro dello Sviluppo Economico, è l'organo rappresentativo delle associazioni dei consumatori e degli utenti a livello nazionale. Istituito nel 1998, il suo compito è di contribuire al miglioramento e al rafforzamento della posizione del consumatore/utente nel mercato.