

## Il digitale nel gas, grandi benefici e rischi calcolati

*Un'analisi di Anigas*



*La digitalizzazione, i big data, l'Internet delle cose hanno anche nel settore del gas un grande potenziale. Ad esempio come fattore di "capacitazione" e consapevolezza del cliente finale, anche in vista della fine dei prezzi tutelati, nonché di affinamento e diversificazione dell'offerta commerciale. E' quanto rilevano nell'analisi che segue **Andrea Cotti** e **Marco Innocenti** di Anigas. Facendo il punto sul roll out dei contatori elettronici, in cui l'Italia è tra i pochi apripista in*

*Europa, gli autori raccomandano anche che le potenzialità offerte dal digitale siano lasciate il più possibile nelle mani degli operatori come leva commerciale, evitando la regolamentazione dove non indispensabile. Il tutto, concludono, con la dovuta attenzione a garantire la sicurezza e a riservatezza dei dati nonché la protezione e l'accesso alle informazioni memorizzate.*

L'era digitale, insieme alla generale evoluzione tecnologica, negli ultimi anni sta concorrendo a determinare nuove declinazioni del rapporto tra impresa e consumatori.

Il nostro Paese sta scontando un ritardo in termini di alfabetizzazione digitale: dai dati Eurostat (2015) emerge come in Italia ben il 28% degli individui non ha mai usato internet a fronte di una media europea del 16%. Questi dati se da un lato esprimono un indubbio ritardo del nostro Paese, dall'altro evidenziano la elevata potenzialità che tali ambiti avranno nel prossimo futuro, anche in considerazione del superamento delle attuali tutele di prezzo e quindi una maggiore contendibilità del mercato retail sia per il gas naturale che per l'energia elettrica.

Di fronte a tale scenario le imprese sono pronte ad affrontare in chiave competitiva le nuove sfide che il mercato sottoporrà loro.

Queste considerazioni si ricollegano alla generale tematica della qualità del servizio nel settore che rappresentiamo, essendo quest'ultima fortemente influenzata dai processi tecnologici in corso. Anigas ha sempre sostenuto la necessità di contemperare la necessaria e doverosa tutela del consumatore, attraverso un set minimo di regolazione, con la altrettanto necessaria tutela del mercato. Proprio la gestione degli strumenti tecnologici citati (web, gli smart phone etc..) dovrebbe quindi essere lasciato alla libera iniziativa delle imprese, il tutto anche in un'ottica di leva commerciale.

Venendo a trattare questioni più specifiche, un campo in cui le sfide digitali si "sposano" con la qualità del servizio è senza dubbio rappresentato dai c.d. **contatori intelligenti**.

Qualche dato: a livello europeo oggi solo 4 paesi europei (Italia, Francia, Gran Bretagna e Olanda) hanno varato massivi programmi di installazione massiva di smart gas meter. Nel nostro Paese ricordiamo che sono attivi circa 23,5 milioni di contatori, per un totale di gas distribuito per 31 miliardi di mc (dati 2015). Ci preme al riguardo evidenziare come tali programmi presentino aspetti di grande rilievo legati alla trasmissione e protezione dei dati, dall'altro impattino fortemente in termini di investimento per gli operatori.

Gli investimenti per l'implementazione del sistema di misura elettronico del gas sono stimabili in un valore totale da 2,0 a **2,5 miliardi di euro**. A conclusione del piano di roll out previsto dalle ultime delibere (31/12/2018) saranno sostituiti con elettronici il 50% misuratori del parco totale dei contatori del segmento mass market (circa 11 milioni di contatori) e la totalità dei misuratori di taglia medio-grande (circa 500.000); questo significa che alla fine del 2018 quasi l'80% del totale del gas distribuito sarà misurato da remoto e per più del 50% dei clienti finali saranno disponibili dati di consumo in tempo reale o quasi reale.

Il **consumatore** potrà beneficiare di informazioni utili per la corretta determinazione dei suoi consumi energetici, il tutto al fine di consentire una modifica delle sue abitudini di vita che lo porterà, attraverso un **uso più consapevole** dell'energia, a minori consumi/risparmio energetico nonché ad un

maggiore rispetto per l'ambiente in un'ottica anche di aiuto alla lotta al cambiamento climatico. Per il consumatore conoscere e comprendere i propri consumi diventerà indispensabile anche per scegliere consapevolmente **quale contratto sia più conveniente** per lui; facendo un parallelismo automobilistico, se devo scegliere se comperare un'auto a benzina o diesel o (meglio) a gas naturale, fondamentale è sapere quanti km/anno penso di percorrere e quindi quanto consumerò di carburante.

Da questo punto di vista riteniamo che gli **operatori** potranno giocare un ruolo fondamentale nel **“capacitare” i propri clienti**; inoltre gli operatori potendo più efficacemente conoscere profili ed esigenze dei propri clienti, potranno avere la possibilità di **orientare al meglio le loro offerte** per i consumatori, proponendo una vera offerta di servizi customizzati e innovativi. Infine gli operatori avranno un altro importante compito da affrontare: di fronte alla **enorme mole di dati** non immediatamente fruibili che deriveranno dagli smart meter, dovranno rendere gli stessi comprensibili, in mancanza di questo la domanda non riuscirà ad emanciparsi pienamente.

Un esempio concreto e tangibile di come i contatori intelligenti possano superare problemi annosi e complessi è costituito dalle cosiddette maxi bollette da conguaglio: come noto la maggior parte di esse traggono la loro origine dalla mancata effettuazione della lettura del contatore, attribuibile sia ad errori degli operatori, ma anche alla omissione delle autoletture da parte dei clienti ed alla impossibilità di effettuare la lettura da parte del cosiddetto “letturista”. Con la progressiva sostituzione (roll-out) degli attuali contatori gas con gli smart meter, tale criticità verrà meno.

Un aspetto invece potenzialmente critico che si dovrà affrontare sarà quello di dovere garantire la **sicurezza nella comunicazione dei dati** misurati, la **riservatezza** degli stessi nonché la protezione e **accesso alle informazioni** memorizzate; su tali aspetti la regolazione dovrà svolgere un ruolo fondamentale. Riteniamo quindi che le sfide dell'IoT e dei Big Data nel settore del gas naturale fortemente stimolanti, e crediamo a fronte di profondi vantaggi che i consumatori potranno beneficiare dagli smart metering corrispondano rischi “calcolati”, che con una attenta regolazione risulteranno fortemente ridimensionati.

Un altro strumento digitale presente nel mondo nell'energia è poi rappresentato dal **Servizio Conciliazione** clienti che, insieme alle Conciliazioni paritetiche, si sono rivelati essere delle procedure smart, semplici e veloci di risoluzione delle controversie tra operatore e cliente. Riteniamo che tali strumenti debbano quindi essere preservati e valorizzati nell'attuale ed importante processo di razionalizzazione degli strumenti di tutela del consumatore avviato dalla Autorità, tutelando quell'alveo di volontarietà nel quale tali dispositivi sono nati e si sono sviluppati.

La evoluzione tecnologica sta già facendo sentire il suo influsso con il nuovo format di bolletta, la cd. **bolletta 2.0**. Quest'ultima è partita dal gennaio scorso con un contenuto semplificato, più snello di quello precedente e spunti di maggiore interazione (web, smartphone etc) con i clienti finali; il tutto nell'ottica di rendere maggiormente comprensibile e quindi fruibile questo importante strumento di rendicontazione dei consumi.

Crediamo dunque che nel prossimo futuro l'evoluzione tecnologica possa concorrere a realizzare una piena “capacitazione” del consumatore, che potrà così diventare un vero e proprio soggetto attivo nel mercato dell'energia.

---

© Tutti i diritti riservati

E' vietata la diffusione e o riproduzione anche parziale in qualsiasi mezzo e formato.