



# Reclami e tariffe, uno Sportello per illuminare i consumatori

**FRANCO PIETRANTONI**

Accesso facile e informazioni professionali. Sotto questi buoni auspici nasce lo «Sportello per il consumatore», promosso dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas e gestito in collaborazione con Acquirente unico, la società del gruppo Gse che ha il compito istituzionale di acquistare energia elettrica alle condizioni più favorevoli sul mercato, e cederla ai distributori o alle imprese di vendita al dettaglio. Con lo sportello arriva anche «L'Atlante dei diritti» dei consumatori di energia, una guida completa alle garanzie previste dalle norme dell'Autorità presieduta da Alessandro Ortis che, in occasione della presentazione dei nuovi servizi, li ha definiti entrambi «strumenti che permettono ai cittadini di sapere di più, per meglio scegliere e farsi valere».

Ma l'obiettivo non è solo la difesa di diritti e la tutela da soprusi,

**Nasce anche l'Atlante dei diritti dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas: l'obiettivo è fornire agli utenti due strumenti per orientarsi e «farsi valere»**

la sfida è anche quella di «valorizzare ulteriormente il ruolo e il potere dei consumatori», ha proseguito Ortis, per aumentare la concorrenza tra le aziende fornitrici e «la competitività complessiva del nostro sistema energetico in termini di economicità, qualità dei servizi e tutela ambientale». Una visione condivisa dal presidente del Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti, nonché sottosegretario allo Sviluppo Economico, Stefano Saglia, per il quale «lo sportello del consumatore agevolerà la scelta consapevole del proprio fornitore di energia, mentre l'Atlante dei consumatori rappresenterà un valido supporto all'azione quotidiana delle associazioni dei consumatori».

In pratica da oggi, quando riceveremo una «bolletta pazza» o magari ci verrà in mente di cambiare il nostro fornitore, potremo rivolgerci al numero verde 800.166.654, oppure contattare lo sportello al numero 06.80134060 per chiamate dal cellulare, al fax verde 800.185.024 per richieste di informazioni (800.185.025 per reclami o segnalazioni) o con una e-mail agli indirizzi [info.sportello@acquirenteunico.it](mailto:info.sportello@acquirenteunico.it) o, in alternativa, [reclami.sportello@acquirenteunico.it](mailto:reclami.sportello@acquirenteunico.it).

Un vero sostegno per i consumatori, quindi, che non riceveranno le solite informazioni commercia-

**Il presidente Alessandro Ortis: «Bisogna migliorare la competitività complessiva del nostro sistema in termini di qualità, tutela dell'ambiente ed economicità»**

li ma consigli utili per orientarsi tra le diverse offerte presenti sul mercato, e soprattutto un canale di comunicazione diretto per risolvere eventuali problemi con il proprio operatore. Se infatti si è già inviato un reclamo al proprio fornitore o distributore, ma non si è ricevuta una risposta soddisfacente, si potrà inviare il reclamo anche all'Autorità, attraverso lo «sportello» che provvederà ad acquisire le necessarie informazioni presso gli esercenti interessati, fornendo poi le indicazioni per la soluzione dei disservizi segnalati.

In questi tempi di vacche magre poi, il servizio offre una consulenza completa per le richieste di bo-

