

**STAFFETTA
QUOTIDIANA**DAL 1933 - PETROLIO GAS ELETTRICITÀ E ALTRE FONTI DI ENERGIA
www.staffettaonline.com

stampa | chiudi

Copyright © RIP Srl

Vita delle Società - Associazioni

martedì 26 gennaio 2010

Autorità e AU presentano lo Sportello Consumatori

E' stato presentato oggi ufficialmente lo Sportello Consumatori, struttura promossa dall'Autorità per l'energia e gestita in collaborazione con l'Acquirente Unico, che mette a disposizione dei clienti elettrici e del gas un call center (numero verde 800.166.654) e un'Unità reclami. Insieme allo "Sportello", arriva inoltre anche l'Atlante dei diritti dei consumatori di energia, una guida di facile consultazione che riassume tutele, garanzie e diritti previsti dall'insieme delle norme finora stabilite dall'Autorità.

Lo sportello è operativo dal 1° dicembre scorso e da allora ad oggi ha ricevuto circa 2.000 reclami e 25.000 telefonate. La quota maggiore dei reclami, pari al 40%, ha riguardato la fatturazione (una metà in media di essi è risultato effettivamente fondato alle verifiche), seguita da questioni legate ad attivazioni non richieste o doppie fatturazioni dopo il cambio di fornitore (25%), problematiche contrattuali (16%) e qualità del servizio (13%). Delle chiamate il 68% sono state richieste di informazioni sul bonus elettrico, e per il resto richieste sullo stato di reclami precedentemente inoltrati (11%) sul funzionamento del mercato libero dell'elettricità (9%) e del gas (4%) e sul meccanismo del bonus gas (8%).

"Fin dalla sua istituzione l'Autorità ha dedicato particolare impegno a una delle sue missioni più importanti, la tutela dei consumatori, disciplinando i principali aspetti dei servizi elettrico o gas e rafforzando progressivamente i diritti di chi paga le bollette" - ha sottolineato il presidente dell'Autorità per l'energia, **Alessandro Ortis** - "Lo Sportello e l'Atlante sono strumenti che permettono ai cittadini di sapere di più, per meglio scegliere e farsi valere. Intendiamo così valorizzare ulteriormente il ruolo ed il potere dei consumatori; questo promuove anche una conveniente concorrenza, la competitività delle aziende ed, in definitiva, la competitività complessiva del nostro sistema energetico in termini di economicità, qualità dei servizi e tutela ambientale".

"Strumenti a favore dei consumatori, quali lo sportello gestito dall'Acquirente Unico in collaborazione con l'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas, ed il nuovo Atlante dei diritti oggi presentato", ha commentato **Claudio Scajola**, Ministro dello Sviluppo Economico, "sono utili supporti per cittadini e famiglie, per orientarsi nel mercato liberalizzato dell'energia".

"L'impegno del governo nella liberalizzazione dei mercati si concretizza anche nel sostegno alle iniziative promosse dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas che sanciscono un ulteriore e fondamentale passo avanti nella tutela e salvaguardia dei diritti dei consumatori" - ha commentato **Stefano Saglia**, Presidente del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli utenti (CNCU) e Sottosegretario allo sviluppo economico - "Lo Sportello del consumatore, infatti, agevola la scelta consapevole del proprio fornitore di energia e l'Atlante dei consumatori rappresenta un valido supporto all'azione svolta quotidianamente dalle Associazioni dei consumatori rappresentate nel CNCU".

"Con l'apertura dello Sportello per il consumatore di energia, Acquirente Unico integra l'esperienza del Call Center - 290mila chiamate nel 2009, con punte giornaliere fino a 14mila - con l'Unità Reclami dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas" - ha evidenziato l'Amministratore delegato di Acquirente Unico, **Paolo Vigevano** - "L'integrazione di queste due funzioni consente di mettere a disposizione dell'Autorità, degli utenti e degli operatori, uno strumento essenziale a garantire che il processo di liberalizzazione avvenga, effettivamente, in un contesto di piena condivisione da parte di tutti".

© Tutti i diritti riservati

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