

Autorità e AU, più tutele per i consumatori

"Sportello" e Atlante dei diritti. "Trova offerte" esteso anche al gas

di Luigi Stieri



Roma, 26 gennaio - Informare, fare in modo che il cittadino possa far valere i suoi diritti, ascoltare il consumatore e fornirgli risposte adeguate. Questi gli obiettivi indicati oggi dal presidente dell'Autorità per l'Energia, Alessandro Ortis, al lancio di due nuovi strumenti al servizio della collettività: lo **Sportello per il consumatore di energia elettrica e gas** e l'**Atlante dei diritti**. Il primo, promosso dall'Autorità e gestito in collaborazione con Acquirente Unico, mette a disposizione un call center (numero verde 800.166.654) e una task force di esperti specializzati nel dare informazioni, ricevere segnalazioni o reclami. Il secondo, a favore di associazioni dei consumatori e cittadini, rappresenta una guida di facile consultazione che, in modo chiaro e semplificato, riassume e presenta tutele, garanzie e diritti previsti dal quadro regolatorio vigente.

"Con l'apertura dello Sportello per il consumatore di energia, Acquirente Unico integra l'esperienza del call center - 290.000 chiamate nel 2009, con punte giornaliere fino a 14.000 - con l'Unità Reclami dell'Autorità per l'energia", ha sottolineato l'a.d. AU, **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".

Le due iniziative presentate oggi, ha sottolineato **Alessandro Ortis**, mirano a "valorizzare ulteriormente il ruolo ed il potere dei consumatori; questo promuove anche la competitività delle aziende e, in definitiva, la competitività complessiva del nostro sistema energetico in termini di economicità, qualità dei servizi e tutela ambientale".

Tali obiettivi sono stati già in parte conseguiti in ambito elettrico, ha precisato il presidente dell'Autorità, mentre la liberalizzazione del gas stenta ancora a decollare: ad oggi, a distanza di sette anni dall'apertura del mercato, soltanto il 7% dei clienti finali ha cambiato fornitore. "Bisogna metterci più impegno" e a tal fine puntiamo "a lanciare il 'Trova offerte' anche per il gas entro il primo semestre dell'anno". Altre iniziative sono allo studio, ha concluso Ortis, ma per svilupparle e per implementare quelle già esistenti (come ad esempio la vigilanza sulla Robin Tax) urgono nuove risorse. Richieste in tal senso sono state avanzate più volte, ma per ora senza alcun esito.

"L'impegno del governo nella liberalizzazione dei mercati si concretizza anche nel sostegno alle iniziative promosse dall'Autorità per l'energia che sanciscono un ulteriore e fondamentale passo avanti nella tutela e salvaguardia dei diritti dei consumatori", ha commentato **Stefano Saglia**, sottosegretario allo Sviluppo Economico e presidente del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli utenti (Cncu). "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".

[26/01/2010]

TUTTI I DIRITTI RISERVATI. E' VIETATA LA DIFFUSIONE E RIPRODUZIONE
TOTALE O PARZIALE IN QUALUNQUE FORMATO.
www.quotidianoenergia.it