

COMUNICATO STAMPA

Energia: più servizi e tutele con il ‘nuovo’ *Sportello per il Consumatore*

Milano, 14 Agosto 2012 – Offrire più informazioni e nuovi servizi a tutela dei consumatori di energia elettrica e gas: è con questi obiettivi che l’Autorità per l’energia ha deciso di rinnovare per il prossimo triennio 2013-2015 il progetto operativo dello *Sportello per il consumatore di energia*, potenziandolo ed ampliandone compiti e raggio di azione.

Fra le nuove attività previste –che saranno realizzate in collaborazione con l’Acquirente Unico- la gestione di procedure legate ai contratti non richiesti, una rafforzata attività di monitoraggio e di segnalazione di eventuali criticità nel funzionamento dei mercati e la possibilità di proporre eventuali interventi di *enforcement*. Ulteriori miglioramenti sono poi previsti per i servizi già esistenti: l’Unità Reclami, il call center con numero verde 800.166.654 per dare informazioni sui diritti e le tutele previsti dall’Autorità nei mercati dell’energia.

“Innovare e potenziare lo Sportello, significa contribuire ad accrescere gli strumenti per una sempre migliore ‘capacitazione’ dei clienti finali e per interventi che contribuiscano ad innovare la regolazione e ad accrescerne l’efficacia – ha sottolineato il Presidente Guido Bortoni - Per questa Autorità, si tratta di obiettivi prioritari in una prospettiva nazionale ed europea. Infatti, l’attivazione di procedure efficienti e rapide per risolvere i problemi nel rapporto tra cliente ed esercenti e l’istituzione di sportelli unici per informare i consumatori sui loro diritti e sulla normativa vigente, oltre che dal Dlgs 93/11 sono previste da Direttive europee. Inoltre – ha tenuto a sottolineare Bortoni- a fronte dei nuovi compiti, i costi di funzionamento dello Sportello rimarranno praticamente invariati, in coerenza con le scelte di rigore gestionale che stiamo portando avanti”.

Secondo il Presidente e amministratore delegato di Acquirente Unico, Paolo Vigevano, “il rilancio e il potenziamento dello Sportello vedrà una nuova piattaforma ancora più efficace sia per quanto riguarda il call center sia per la gestione dei reclami. In questa maniera riusciamo già oggi a risolvere ogni anno oltre 40.000 casi, che rimarrebbero altrimenti irrisolti o richiederebbero il ricorso alla magistratura con aggravio di tempi e di costi per consumatori e imprese. Solo poche decine di casi l’anno richiedono così l’intervento diretto dell’Autorità. Lo Sportello è, quindi, un efficace modello organizzativo al servizio del cittadino che potrebbe essere adottato anche in altri settori”.

Lo Sportello, istituito dall’Autorità nel 2009, rappresenta un punto di riferimento istituzionale e un canale di comunicazione diretto per dare informazioni, assistenza e tutela e assicurare una tempestiva risposta a reclami, istanze e segnalazioni dei consumatori.

Composto da un Call Center e da un’Unità per la gestione dei reclami rispetto ai quali i consumatori non hanno ottenuto risposte o hanno avuto risposte non soddisfacenti dagli operatori, in tre anni lo Sportello ha gestito quasi 1,4 milioni di chiamate e contribuito a risolvere oltre 65 mila reclami con una media di oltre 5.000 lettere inviate ogni mese; inoltre, a seguito dell’intervento degli operatori dello Sportello, ai consumatori sono stati rimborsati circa 300.000 euro/mese per importi non dovuti e indennizzi.