



Autorità per l'energia elettrica e il gas



COMUNICATO

Energia: al via lo *Sportello per il consumatore* e l'*Atlante dei diritti*

Più assistenza e tutele, nuovi strumenti al servizio dei cittadini con una task force di esperti e numero verde 800.166.654

Roma, 26 gennaio 2010 – Che cosa fare se la bolletta è sbagliata o ci sono disservizi? Come si fa un reclamo? Come orientarsi fra offerte e contratti? Come funzionano mercato e servizi? Per dare risposte a queste ed altre domande, nasce lo *Sportello per il consumatore* di energia elettrica e gas, una pronta assistenza per conoscere e far valere tutele e diritti, previsti dall'Autorità per l'energia a favore dei consumatori.

Lo *Sportello*, 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. Insieme allo "*Sportello*", arriva anche *L'Atlante dei diritti* dei consumatori di energia, una guida di facile consultazione che, in modo chiaro e semplificato, riassume e presenta tutele, garanzie e diritti previsti dall'insieme delle norme finora stabilite dall'Autorità. L'*Atlante* viene messo a disposizione delle Associazioni dei consumatori e di tutti i cittadini; potrà essere consultato o scaricato visitando il sito dell'Autorità www.autorita.energia.it.

Le due iniziative, *Sportello* ed *Atlante*, si affiancano alle molte altre già da tempo promosse dall'Autorità in collaborazione con il Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti (CNCU).

“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”.

“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”.

Che cosa è lo Sportello per il consumatore di energia elettrica e gas?

Lo *Sportello per il consumatore* nasce per dare informazioni ed assistenza ai clienti finali di energia elettrica e gas, mettendo a disposizione un canale di comunicazione diretto, in grado di assicurare anche risposte a reclami, istanze e segnalazioni.

Lo *Sportello* può contare su esperti specificatamente formati che, attraverso il *numero verde* 800.166.654 o via e-mail, fax o posta, risponderanno a tutte le richieste in arrivo e agli stessi reclami. Se infatti il consumatore ha già inviato un reclamo al proprio fornitore o distributore ma non ha ricevuto una risposta soddisfacente, potrà inviare il reclamo anche all’Autorità attraverso lo *Sportello*, che provvederà ad acquisire le necessarie ulteriori informazioni presso gli esercenti interessati, fornendo poi le indicazioni per la soluzione delle problematiche lamentate.

Lo *Sportello*, inoltre dà informazioni sui mercati liberalizzati dell’energia e sui diritti dei consumatori; offre tutta la necessaria assistenza per le richieste di *Bonus elettrico* o *Bonus gas*; aiuta a capire come approfittare al meglio delle occasioni di risparmio che saranno offerte, dal prossimo 1° luglio, con l’introduzione dei *prezzi biorari* per l’energia elettrica; fornisce chiarimenti sul miglior utilizzo del *Trova offerte*, strumento già disponibile sul sito internet dell’Autorità che permette di individuare l’offerta più adatta alle proprie esigenze.

Nel dettaglio, per rivolgersi allo *Sportello* si possono utilizzare: il *numero verde* 800.166.654 o il numero 06.80134060 per chiamate dal cellulare; il fax verde (800 185 024 per richieste di informazioni, oppure 800 185 025 per reclami o segnalazioni); una e-mail agli indirizzi info.sportello@acquirenteunico.it o reclami.sportello@acquirenteunico.it; l’indirizzo postale *Sportello per il consumatore* c/o Acquirente Unico, Via Guidubaldo Del Monte 72, 00197 Roma.

Che cosa è l’Atlante dei diritti del consumatore di energia elettrica e gas?

L’*Atlante dei diritti* è una guida che raccoglie in modo organico informazioni e chiarimenti riguardanti garanzie e tutele previste dall’insieme delle norme finora stabilite dall’Autorità per l’energia a favore dei consumatori. Con uno sforzo di semplificazione e razionalizzazione, utilizzando lo schema espositivo della “domanda e risposta”, l’*Atlante* offre una sintesi informativa che consente al cittadino di orientarsi nelle scelte per forniture e nel far valere i propri diritti.

L’*Atlante* si compone di quattro capitoli: il primo spiega come sono strutturati i nuovi mercati dell’energia elettrica e del gas; il secondo illustra tutto ciò che riguarda il settore elettrico, come allacciamenti, attivazioni, contratti, offerte, guasti, sicurezza ecc.; il terzo capitolo è dedicato al

settore del gas, affrontando le stesse tematiche presentate per l'elettrico; il quarto capitolo informa invece su tutti i diritti e tutele comuni ai due settori, elettricità e gas: standard di qualità tecnica o commerciale, reclami, rettifiche delle *bollette*, qualità e obblighi di trasparenza dei call center degli operatori, ecc... .

L'*Atlante*, consultabile e scaricabile visitando il sito internet dell'Autorità (www.autorita.energia.it), diviene così un pratico strumento per tutti i consumatori e per le loro Associazioni, impegnate nel lavoro a difesa dei cittadini su tutto il territorio nazionale.

NOTA DI APPROFONDIMENTO

L'Autorità e la tutela dei consumatori: la collaborazione con le Associazioni

Lo *Sportello per il consumatore* e l'*Atlante dei diritti*, si affiancano ad altre iniziative già promosse dall'Autorità in collaborazione con il Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti (CNCU); fra queste si possono citare:

- la sottoscrizione di appositi *Protocolli di intesa* tra l'Autorità ed il CNCU, secondo i quali vengono svolte attività comuni anche per la formazione di personale delle Associazioni;
- il monitoraggio della qualità dei servizi telefonici offerti dagli operatori del settore energia;
- la diffusione di *procedure di conciliazione* per le controversie tra clienti e fornitori dei servizi elettrico e gas;
- il sostegno a specifici progetti delle Associazioni a favore dei consumatori e finanziati con le sanzioni irrogate dall'Autorità.

Inoltre, per approfondire i principali temi di interesse delle Associazioni dei consumatori, è stato istituito un *Forum dei Consumatori* (per tutte le Associazioni aderenti al CNCU), con incontri periodici e consultazioni preventive su ogni provvedimento significativo della Autorità.

Altri strumenti a tutela delle famiglie nel mercato liberalizzato

Lo *Sportello* e l'*Atlante* sono i più recenti strumenti del "pacchetto" di mezzi ed iniziative già predisposti dall'Autorità a tutela dei clienti nel nuovo mercato liberalizzato dell'energia elettrica e del gas; fra essi si ricordano i seguenti.

Il Trova-offerte per scegliere l'offerta più adatta.

Il *Trova offerte*, reso disponibile dall'Autorità per l'energia sul proprio sito (www.autorita.energia.it), consente di mettere a confronto sul web le offerte di numerose società di vendita, agevolando il cliente nella valutazione delle varie condizioni e della relativa spesa, anche rispetto alle condizioni di *maggior tutela* stabilite dall'Autorità. Utilizzarlo è facile: basta inserire il CAP del Comune di interesse, indicare il tipo di contratto ed il consumo annuo; seguendo le istruzioni presenti nelle varie schermate, si potranno visualizzare le offerte dei venditori che operano nella zona selezionata.

I Codici di condotta commerciale: nuove regole per gli operatori

I *Codici di condotta commerciale* predisposti dall'Autorità, contengono le regole comportamentali e di correttezza e trasparenza che i venditori devono applicare per la promozione delle offerte, la conclusione o la modifica del contratto, in modo da garantire ai clienti tutte le informazioni necessarie e la possibilità di confrontare i prezzi delle offerte. L'Autorità vigila affinché le condizioni siano rispettate.

Le Faq-Istruzioni per l'uso

Le *F.A.Q. – Istruzioni per l'uso* (disponibili sul sito dell'Autorità www.autorita.energia.it) sono una serie di domande e risposte, aperte anche alle indicazioni di chi le consulterà. Si tratta di un vademecum con le "Istruzioni per l'uso" per conoscere le novità di settore e capire ancor meglio la liberalizzazione del mercato elettrico e le opportunità che essa offre. In totale sono quasi 40 domande e risposte per avvicinare il cittadino-consumatore al mercato liberalizzato dell'energia.

Le schede per confrontare le offerte

Per ridurre la possibilità di eventuali comportamenti poco trasparenti di venditori e agevolare le scelte, l'Autorità ha reso obbligatoria una *scheda di confronto prezzi* che i venditori devono presentare insieme alle nuove proposte commerciali. La *scheda* evidenzia, per cinque diversi livelli di consumo: la spesa annua presunta se il cliente aderisce all'offerta commerciale proposta dal venditore; la spesa annua presunta nel caso opti per le condizioni standard dell'Autorità; le differenze tra le due alternative, sia in valori assoluti che in percentuali.

L'elenco di società di vendita per facilitare la scelta del venditore

Sul sito internet dell'Autorità è consultabile un elenco delle società di vendita che soddisfano alcuni requisiti di affidabilità; ciò per permettere ai consumatori di conoscere meglio i venditori sul mercato. L'iscrizione all'elenco è volontaria, ma per poter ottenerla i venditori devono possedere alcuni requisiti, definiti dall'Autorità; requisiti che riguardano, ad esempio, la solidità finanziaria e la diffusione della rete commerciale sul territorio. Ad oggi, l'elenco comprende oltre 140 aziende.

La guida Energia semplice

Per informare le famiglie e i piccoli consumatori circa le opportunità offerte dalla liberalizzazione e le relative tutele, l'Autorità, insieme alla Commissione Europea, ha già realizzato e distribuito una guida *Energia semplice, le novità sul mercato dell'energia elettrica e il gas*. La brochure informativa è stata diffusa in più di un milione di copie ed è stata messa a disposizione delle Associazioni dei consumatori; è *scaricabile* dai siti Internet delle Istituzioni coinvolte (<http://ec.europa.eu/italia>, <http://ec.europa.eu/energy>, www.autorita.energia.it).