

Energie: wir verschaffen Ihnen Rechten Gehör

Projekt für Beratung in Energiefragen läuft weiter Über 15.000 VerbraucherInnen seit Projekt-Beginn beraten

Das Gemeinschaftsprojekt der 18 im nationalen Verbraucherbeirat (CNCU) eingeschriebenen Verbraucherorganisationen (Federconsumatori, Acu, Adoc, Adiconsum, Adusbef, Altroconsumo, Assoconsum, Assoutenti, Casa del Consumatore, Cittadinanzattiva, Codacons, Codici, Confconsumatori, Lega consumatori, Movimento Consumatori, Movimento difesa del Cittadino e Unione Nazionale Consumatori und Verbraucherzentrale Südtirol) für die Stärkung der Verbraucherrechte im Energie- und Gas-Sektor läuft weiter.

Das Projekt „Energie: wir verschaffen Ihnen Rechten Gehör“ bietet sowohl Schalter- als auch telematische Dienste zum Schutz der AbnehmerInnen des Energiebereichs; Ziel des Projekts ist es, den VerbraucherInnen mehr Information zur Verfügung zu stellen, und ihnen bei den Problematiken des Bereichs beizustehen.

Das Projekt, dessen Startschuss im September 2011 fiel, wird dank der Unterstützung der Aufsichtsbehörde für Energie und Gas (AEEG) für 2013 verlängert. Zum Abschluss der ersten Projektphase waren insgesamt 13.200 VerbraucherInnen an 42 Schaltern beraten worden; die VZS konnte mit ihrem Schalter knapp 2.000 Beratungen verzeichnen. Seit Projektbeginn haben sich 15.000 VerbraucherInnen an die Schalter gewandt.

Dabei waren folgende Themen am meisten nachgefragt:

- 1. Probleme mit den Rechnungen (d.h. Zählerelbstablesung, Verbrauch, Ausgleichszahlungen, Rückerstattungen und Transparenz der Rechnungen) – 44%;
- 2. Informationen über den Markt, Wechsel des Anbieters und unlautere Handelspraktiken (Aktivierung von nicht verlangten Verträgen, nicht gewährtes Rücktrittsrecht) – 18%;

- 3. Wahl des Vertrags mit Informationen über die Anwendung der Tarife, über Vertragsänderungen oder –rücktritt sowie Erklärungen zu den Tarifen – 23%;
- 4. Anbindung ans Netz, Energie-Bonus, Energieeinsparung, Klassifizierung der Anbieter (technische und verwaltungstechnische Aspekte) – 15%.

Neben den 45 Schaltern auf Staatsebene gibt es ein Call-Center für VerbraucherInnen (kostenlose grüne Nummer 800 81 12 12, Mon-Fre 9-13 und 14-18), eine mobile App (iOS und Android) sowie sei heuer eine eigene Website unter **www.energiadirittiavivavoce.it**, auf welcher man Informationen und News einsehen kann.

Medien-Information

Bz, 10.04.2013