
Il progetto “Energia: diritti a viva voce” sempre sulla cresta dell'onda

Il CTCU secondo Sportello in Italia per numero di contatti

Prosegue con successo anche nel corso del 2016 l'attività dello Sportello energia del CTCU. Dal 1 gennaio 2015 al 25 febbraio 2016 lo Sportello di Bolzano – uno dei 26 sportelli informativi e di assistenza attivati sul territorio nazionale nell'ambito del progetto “Energia: diritti a viva voce” – è stato il secondo sportello in Italia, dopo quello di Roma, per numero di contatti (1067) con utenti del servizio elettrico e del gas. Anche nel corso del 2016 la richiesta di assistenza da parte dell'utenza permane elevata.

Il progetto aveva preso avvio nel settembre del 2011 ed era stato promosso da 16 Associazioni dei consumatori a livello nazionale con finanziamento della Cassa per i servizi energetici ed ambientali (CSEA, già CCSE) su incarico dell'Autorità per l'energia elettrica, il gas ed i servizi idrici (AEEGSI).

Fra i numerosi compiti degli sportelli - e quindi anche dello Sportello di Bolzano - vi sono quelli finalizzati a:

- orientare i consumatori tra le diverse offerte commerciali di luce e gas presenti sul mercato;
- fornire informazione in merito ai bonus sociali energia e gas;
- supportare ed assistere il cliente che si trova alle prese con problemi di fornitura e/o fatturazione con il proprio gestore;
- informare i cittadini consumatori su come controllare i propri consumi quotidiani e promuovere un consumo consapevole.

Fra gli argomenti maggiormente trattati dagli operatori dello Sportello nel corso dell'ultimo anno vi sono stati quelli:

- dei contratti attivati senza il consenso del cliente;
- dei ripensamenti/recessi esercitati dai clienti a fronte di proposte di contratto ricevute al telefono;

- dei problemi legati alla fatturazione: conguagli elevati, consumi conteggiati errati, ritardi nell'emissione delle bollette, trasparenza e chiarezza delle bollette ecc...;
- delle interruzioni delle forniture dovute a morosità;
- dei dubbi sui prezzi e sulle condizioni economiche di fornitura proposte ed applicate ed altro ancora.

In molti di questi casi, gli operatori hanno provveduto ad assistere gli utenti anche attraverso la redazione e l'invio di reclami scritti e la trattazione di casi di conciliazione paritetica con le aziende che dispongono di tale sistema di risoluzione delle controversie (Enel, ENI, Edison, tanto per citare le più note).

Orari dello Sportello di Bolzano: da lunedì a giovedì dalle 09 alle 12 e dalle 14 alle 17; il venerdì dalle 09 alle 12 (gradita in ogni caso la fissazione di un appuntamento, tramite lo 0471-975597).

Comunicato stampa

Bolzano, 11/10/2016