Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti
Die Stimme der VerbraucherInnen
La voce dei consumatori

Centro Tutela Consumatori Utenti

Via Dodiciville 2
39100 Bolzano
Tel. 0471 975597
info@verbraucherzentrale.it

"Energia: Diritti a viva voce" senza interruzione il servizio al cittadino

Continua l'attività degli sportelli delle Associazioni dei Consumatori e del numero verde (800 82 1212) e si inaugura OGGI il sito www.energiadirittiavivavoce.it

Dall'inizio del progetto oltre 15.000 consumatori assistiti grazie al progetto "Energia: diritti a viva voce"

Prosegue senza interruzione il progetto delle 18 Associazioni dei Consumatori iscritte al Cncu, il Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti (Federconsumatori, Acu, Adoc, Adiconsum, Adusbef, Altroconsumo, Assoconsum, Assoutenti, Casa del Consumatore, Centro Tutela consumatori e utenti, Cittadinanzattiva, Codacons, Codici, Confconsumatori, Lega consumatori, Movimento Consumatori, Movimento difesa del Cittadino e Unione Nazionale Consumatori) orientato a supportare i consumatori nel difficile mercato dell'energia elettrica e il gas.

Il Progetto "Energia: Diritti a Viva Voce" è un insieme di servizi fisici e telematici per la tutela dei consumatori e utenti del servizio energetico italiano e ha come obiettivo quello di rendere i consumatori più informati e consapevoli e di supportarli nelle problematiche legate al settore energetico.

Il Progetto ha iniziato le proprie attività nel mese di Settembre 2011 e le continuerà per tutto il 2013, grazie al rinnovato impegno dell'Autorità dell'Energia Elettrica e il Gas, mantenendo la stessa denominazione e lo stesso tipo di organizzazione e di obiettivi dell' edizione 2012, ma con il miglioramento della comunicazione e della capacità di intercettare la domanda dell'utente.

A fine del primo periodo del progetto, 13.200 utenti si sono rivolti ai 42 sportelli del progetto; di cui quasi 2.000 allo Sportello del Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU). Ad oggi, dall'inizio del Progetto, più di

15.000 utenti si sono rivolti agli sportelli del progetto.

Le tematiche che hanno suscitato maggiormente l'interesse e l'operatività degli operatori sono state:

- 1. problemi di fatturazione, relativi cioè ad autolettura, consumi, conguagli, rimborsi e trasparenza delle bollette che hanno interessato il 44% delle persone;
- 2. le informazioni sul mercato, il cambio di fornitore e le pratiche commerciali scorrette (attivazione di contratti non richiesti, mancata concessione del diritto di ripensamento), hanno interessato il 18% dei contatti;
- 3. la scelta del contratto con informazioni sull'applicazione delle tariffe, sulla voltura o sul recesso e i chiarimenti sulle tariffe ha interessato circa il 23%
- 4. Il restante 15% si è interessato di allacciamenti, bonus, risparmio energetico e qualità tecnica e commerciale degli operatori.

Ai 45 sportelli presenti sul territorio italiano, gestiti dalle Associazioni dei Consumatori che si pongono l'obiettivo di fornire risposte ai clienti/consumatori è affiancato un servizio di call center, con numero verde 800 82 1212 gratuito per chiamate da rete fissa e cellulari attivo dal lunedì al venerdì con orario 9-13 e 14-18, una APP (Ios e Android) e da quest'anno anche un sito internet **www.energiadirittiavivavoce.it** con possibilità di avere informazioni immediate, di contattare gli sportelli e di visualizzare le news del settore e i nostri spot radio/televisivi.

Comunicato stampa
Bz, 10.04.2013