



UNC  
CONSUMATORI.IT

## **ENERGIA – Al via il progetto “Energia: diritti a viva voce”**

31 Agosto 2011

### *Comunicato stampa dell’Unione Nazionale Consumatori*

Roma 1 settembre 2011 – Partirà domani 1° settembre il progetto “Energia: Diritti a Viva Voce” promosso da 17 associazioni dei consumatori (Federconsumatori, ACU, ADOC, Adiconsum, 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) e finanziato dalla Cassa conguaglio per il settore elettrico su disposizione dell’Autorità per l’energia elettrica e il gas con l’obiettivo di rendere i consumatori più informati e consapevoli in materia di energia e gas.

L’esigenza di promuovere questo progetto è nata dalla situazione sopravvenuta alla liberalizzazione del settore energetico, che ha visto l’ingresso di nuovi operatori e quindi di un mercato più ‘movimentato’ favorevole al consumatore ma che in molti casi ha creato criticità, come ad esempio comportamenti commerciali scorretti, situazioni di doppie fatturazioni o semplicemente difficoltà nel passaggio da un venditore all’altro.

Tutta questa serie di problematiche hanno portato ad assistere ad una flessione del livello di soddisfazione dei clienti.

Ed è per questo e per una semplificazione e trasparenza sempre maggiore che ha preso vita il Progetto “Energia: Diritti a Viva Voce” che consisterà nell’attivare: sportelli di assistenza ed informativi, call center, campagne informative sul territorio nazionale e via web e una Applicazione (APP) per i-Phone dedicata.

I 45 sportelli informativi operativi sul territorio italiano copriranno 16 Regioni e saranno gestiti dalle Associazioni dei Consumatori presenti sul territorio nazionale.

Gli operatori degli sportelli forniranno risposte e soluzioni ai clienti finali dei servizi elettrico e gas e saranno in grado di: orientare i consumatori tra le diverse offerte commerciali (anche attraverso l’ausilio del sistema “trova offerte” dell’AEEG); informare ed educare il consumatore sul modo di sfruttare al meglio l’opportunità offerta dalla tariffa bioraria; fornire assistenza per l’ottenimento del bonus sociale gas/energia o il mantenimento dello stesso; supportare il cliente che dovesse trovarsi di fronte ad un problema con il proprio gestore; informare i cittadini consumatori su come controllare i propri consumi quotidiani e promuovere un consumo consapevole.

Inoltre è stata creata un’applicazione specifica (APP) per i-Phone e i-Pad che consentirà di accedere ad una serie di servizi, tra i quali: l’elenco di tutti i 45 sportelli previsti dal progetto con relativa semplificazione di

presa contatto con lo sportello più vicino al cliente o col numero verde, un'area Faq che si completerà di tutte le domande e risposte ai casi più frequenti; l'accesso ad un'area dedicata alla normativa vigente in materia di energia che darà la possibilità ad ogni consumatore di poter verificare la regolarità delle offerte proposte direttamente dal proprio cellulare.

A questi sportelli e all'App sarà affiancato un servizio di call center, con numero verde gratuito 800 82 12 12 per chiamate da rete fissa, con l'obiettivo di fornire risposte e informazioni ai clienti del servizio elettrico e gas.

Il call center sarà attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00-13 e 14-18:00.