

ECO:

2010-01-26 12:27

ENERGIA: AUTHORITY, AL VIA SPORTELLO PER CONSUMATORI E ATLANTE

DIRITTI

NUOVI STRUMENTI PER CITTADINI CON TASK FORCE DI ESPERTI E NUMERO

VERDE Roma, 26 gen. - (Adnkronos) - Al via lo sportello per il consumatore di energia elettrica e gas e l'atlante dei diritti. I nuovi servizi permetteranno di dare una pronta assistenza ai cittadini per conoscere e far valere tutele e diritti previsti dall'Autorita' per l'energia a favore dei consumatori. Lo sportello, promosso dall'Autorita' e gestito in collaborazione con l'acquirente unico e che e' stato presentato oggi in occasione di una conferenza stampa, 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 che e' una guida di facile consultazione che in modo chiaro e semplificato riassume e presenta tutele, garanzia e diritti previsti dall'insieme delle norme finora stabilite dall'Authority. ''Fin dalla sua istituzione -commenta il presidente dell'Authority, Alessandro Ortis- ha dedicato particolare impegno e una delle sue missioni piu' importanti, la tutela dei consumatori, disciplinando i principali aspetti dei servizi elettrico o gas e rafforzando progressivamente i diritti di chi paga le bollette''. (segue) (Eca/Col/Adnkronos)

---

> Eca/

---

> ADN

ECO:

2010-01-26 14:53

ENERGIA: AUTHORITY, AL VIA SPORTELLO PER CONSUMATORI E ATLANTE

DIRITTI (2)

SAGLIA, AGEVOLATA SCELTA CONSAPEVOLE DEL PROPRIO FORNITORE

ENERGIA (Adnkronos) - Lo Sportello e l'Atlante, rileva Ortis, "sono strumenti che permettono ai cittadini di sapere di piu", per meglio scegliere e farsi valere. Intendiamo cosi' valorizzare ulteriormente il ruolo ed il potere dei consumatori; questo promuove anche una conveniente concorrenza, la competitivita' delle aziende ed, in definitiva, la competitivita' complessiva del nostro sistema energetico in termini di economicita', qualita' dei servizi e tutela ambientale". L'impegno del governo nella liberalizzazione dei mercati, commenta dal canto suo il sottosegretario allo Sviluppo economico e presidente del Cncu, Stefano Saglia, "si concretizza anche nel sostegno alle iniziative promosse dall'Autorita' per l'energia elettrica e il gas che sanciscono un ulteriore e fondamentale passo avanti nella tutela e salvaguardia dei diritti dei consumatori". Lo Sportello del consumatore, infatti, aggiunge, "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, rileva l'ad di AU, Paolo Vigeveno, "integra l'esperienza del Call Center -290mila chiamate nel 2009, con punte giornaliere fino a 14mila- con l'Unita' Reclami dell'Autorita' per l'energia elettrica e il gas. L'integrazione di queste due funzioni consente di mettere a disposizione dell'Autorita', 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". (segue) (Eca/Col/Adnkronos)

---

> Eca/

---

> ADN

ECO:

2010-01-26 14:55

ENERGIA: AUTHORITY, AL VIA SPORTELLO PER CONSUMATORI E ATLANTE

DIRITTI (3)

(Adnkronos) - 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 puo' 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 gia' inviato un reclamo al proprio fornitore o distributore ma non ha ricevuto una risposta soddisfacente, potra' inviare il reclamo anche all'Autorita' attraverso lo Sportello, che provvedera' ad acquisire le necessarie ulteriori informazioni presso gli esercenti interessati, fornendo poi le indicazioni per la soluzione delle problematiche lamentate. Lo Sportello, inoltre da' 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 primo luglio, con l'introduzione dei prezzi biorari per l'energia elettrica; fornisce chiarimenti sul miglior utilizzo del Trova offerte, strumento gia' disponibile sul sito internet dell'Autorita' che permette di individuare l'offerta piu' adatta alle proprie esigenze. L'Atlante dei diritti e' una guida che raccoglie in modo organico informazioni e chiarimenti riguardanti garanzie e tutele previste dall'insieme delle norme finora stabilite dall'Autorita' 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. (Eca/Col/Adnkronos)

---

> Eca/

---

> ADN