

ENERGIA: ARRIVANO SPORTELLO CONSUMATORE E ATLANTE DIRITTI

AUTORITA', CALL CENTER E NUOVI STRUMENTI AL SERVIZIO CONSUMATORI

ROMA

(ANSA) - ROMA, 26 GEN - Arrivano lo sportello del consumatore e Atlante dei diritti per i clienti di energia elettrica e gas. I nuovi strumenti sono stati presentati oggi dal presidente dell'Autorita' per l'Energia, Alessandro Ortis, il quale ha spiegato che le due nuove iniziative ''permetteranno ai cittadini di sapere di piu'', per scegliere meglio e farsi valere. Intendiamo cosi' valorizzare ulteriormente il ruolo e il potere dei consumatori''. Lo sportello, promosso dall'Autorita' e gestito insieme all'Acquirente unico mette a disposizione un call center e una task force di esperti che avranno il compito di dare informazioni, ricevere segnalazioni o reclami, relativi ad eventuali errori in bolletta o disservizi, alla presentazione di reclami e all'orientamento tra offerte e contratti. L'Atlante e' invece una guida che riassume e presenta tutele, garanzie e diritti previsti dalla norme stabilite dall'autorita'. (ANSA).

> BAC/SAI

> R64 S0A QBXB

ENERGIA: ARRIVANO SPORTELLLO CONSUMATORE E ATLANTE DIRITTI (2)

ROMA

(ANSA) - ROMA, 26 GEN - Queste due iniziative "sanciscono un ulteriore e fondamentale passo avanti nella tutela e salvaguardia dei diritti dei consumatori", ha commentato Stefano Saglia, Presidente del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli utenti (Cncu) e Sottosegretario allo Sviluppo Economico, sottolineando che "lo Sportello agevola la scelta consapevole del proprio fornitore di energia e l'Atlante dei consumatori rappresenta un valido supporto all'azione svolta dalle Associazioni dei consumatori rappresentate nel Cncu". L'a.d. di Acquirente Unico, Paolo Vigeveno, ricorda che "lo Sportello integra l'esperienza del Call Center - 290mila chiamate nel 2009, con punte giornaliere fino a 14mila - con l'Unità Reclami dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas". Nel dettaglio, lo Sportello per il consumatore (attraverso il numero verde 800.166.654 o via e-mail, fax o posta) 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. Un team di esperti risponderà a tutte le richieste in arrivo e agli stessi reclami. Se infatti il consumatore ha già inviato un reclamo al proprio fornitore o distributore ma non ha ricevuto una risposta soddisfacente, potrà inviare il reclamo anche all'Autorità attraverso lo Sportello, che provvederà ad acquisire le necessarie ulteriori informazioni presso gli esercenti interessati, fornendo poi le indicazioni per la soluzione delle problematiche lamentate. L'Atlante dei diritti, diviso in quattro capitoli, è invece una guida che raccoglie in modo organico informazioni e chiarimenti riguardanti garanzie e tutele previste dall'insieme delle norme finora stabilite dall'Autorità a favore dei consumatori. Lo scopo è quello di offrire una sintesi informativa che consenta al cittadino di orientarsi nelle scelte per forniture e nel far valere i propri diritti. (ANSA).

> BAC/

> R64 S0A QBXB