

la contrattualistica e poi abbiamo esteso la collaborazione alle controversie rendendo le pratiche semplici». Così ora «è sufficiente compilare il modulo disponibile sia sul sito Internet di Edison Energia sia presso le sedi territoriali o sui siti Internet delle Associazioni - prosegue Zunino -. Una volta attivata la procedura, i due conciliatori, uno per parte Edison e l'altro per conto dei consumatori, senza nessun fil-

tro del giudice, si incontrano e discutono il caso per cercare di raggiungere un accordo da sottoporre successivamente al cliente, il quale deciderà se accettarlo o meno». Da notare che «per il momento - precisa Zunino - le piccole e medie imprese non rientrano in queste pratiche di conciliazione, ma è nostra intenzione estenderla anche a questi clienti». Ha sottoscritto un accordo anche **Eni** giunta a costituire

un'apposita commissione che prima ha monitorato l'andamento della procedura nella fase sperimentale partendo dalla Regione veneta e poi l'ha estesa nel resto del Paese. Tra le novità introdotte, la possibilità di conciliare le doppie fatturazioni e alcuni degli aspetti legati a situazioni di morosità. E le altre Utilities? Tranquilli, prima o poi "concilieranno" tutti.

 **M. Cristina Ceresa**

NASCE LO SPORTELLO PER IL CONSUMATORE

Una guida per non perdere la bussola tra offerte, bonus e pratiche commerciali

Il nuovo strumento dell'Autorità dovrà garantire il supporto d'orientamento e di gestione dei contratti. In distribuzione anche l'Atlante dei diritti

Fatturazione con consumi sovrastimati, doppia fatturazione, ritardi nella esecuzione di modifiche contrattuali e nell'allacciamento alla rete elettrica, come pure richieste di informazioni per i bonus elettrici, modalità di passaggio al mercato libero, sono alcune delle segnalazioni provenienti dai consumatori e indirizzate al Call center dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas nel corso del 2009. Segno che i clienti necessitano di un continuo supporto per gestire il loro contratto e le loro scelte e per orientarsi nel mercato libero. L'Autorità corre così ai ripari attraverso l'istituzione dello Sportello per il Consumatore e dell'Atlante dei Diritti sul Consumatore di Energia. Lo Sportello nasce per fornire

Nel 2009 290mila chiamate al Call center

Con la completa liberalizzazione del mercato elettrico e del gas per gli utenti finali, dal 1° luglio 2007 l'Autorità per l'energia elettrica e il gas ha avviato un Call center gestito da **Acquirente Unico**, abbinato a una Unità Reclami dedicata alla gestione di reclami, istanze e segnalazioni. Nel corso del 2009, il Call center ha ricevuto 290mila chiamate, per lo più dirette a ottenere maggiori informazioni sul bonus elettrico e gas, e sul mercato elettricità e gas. L'Unità Reclami ha invece registrato nel medesimo periodo 12mila nuovi reclami per problemi relativi a fatturazione, contratti, disservizi, qualità, con una ricezione media di 3mila lettere al mese. Lo Sportello del Consumatore è nato il 1° dicembre 2009 come integrazione dei preesistenti Call center e Unità Reclami.

informazioni e assistenza ai clienti finali di energia elettrica e gas, tramite un canale diretto di comunicazione a mezzo e-mail, fax, posta, telefono, garantendo una risposta a reclami e segnalazioni. Lo Sportello può contare su una task-force di 40-50 persone tra

operatori ed esperti i quali aiuteranno i clienti a districarsi tra bonus, pratiche commerciali, offerte economiche oltre che a spiegare il funzionamento del "Trova offerte", uno strumento disponibile sul sito web dell'Autorità (www.autorita.energia.it) per la valutazione

delle diverse condizioni commerciali e della relativa spesa.

L'Atlante, invece, nasce come una guida di facile consultazione e leggibilità, scaricabile anch'essa dal sito Web dell'Autorità, che

presenta in maniera organica informazioni e dettagli sulle garanzie e le tutele a favore dei consumatori, sia per il settore elettrico che per il gas. Suddiviso in quattro capitoli e caratterizzato da

uno schema a "domanda e risposta", l'Atlante si propone come uno strumento di immediata soluzione ai diversi quesiti degli utenti.



Maria Luisa Felici

Come contattare lo Sportello per il Consumatore



numero verde: 800.166.654 oppure 06.80134060 per chiamate dal cellulare (costo a carico dell'utente)



fax verde: 800.185.024 per richieste di informazioni
fax verde: 800.185.025 per reclami e segnalazioni



e-mail: info.sportello@acquirenteunico.it oppure reclami.sportello@acquirenteunico.it



posta: Sportello per il Consumatore c/o Acquirente unico,
Via Guidobaldo Del Monte 72, 00197 Roma

DIRETTIVE

Gennaio 2011, le bollette cambiano look

L'Autorità richiede ai fornitori più trasparenza sia per il gas che per la luce

Preparatevi a leggerle meglio: dal 1° gennaio 2011, infatti, a utenze di piccolo taglio e famiglie saranno recapitate bollette elettriche e del gas più... leggibili. Con la Direttiva per l'armonizzazione e la trasparenza dei documenti di fatturazione, l'Autorità per l'energia si è proposta di rendere questi documenti più comprensibili e trasparenti, agevolando un eventuale confronto fra quelle per la fornitura di energia elettrica e quelle del gas anche in vista di una futura offerta in dual fuel. Le nuove bollette che, sorvolando le polemiche dei fornitori che le trovano già ora molto "pesanti", conterranno anche informazioni aggiuntive come per esempio

le modalità di inoltro di un reclamo e le procedure in caso di mancato o tardivo pagamento della bolletta. La novità riguarda sia i clienti non domestici di piccole dimensioni che le famiglie. Per consentire alle imprese di vendita di adeguare i propri sistemi di emissione bollette, il nuovo schema dovrà essere adottato dalle imprese entro la fine di quest'anno e comunque per tutte le bollette da emettersi. Sostanzialmente, i clienti finali riceveranno una bolletta composta da un quadro sintetico e un quadro di dettaglio. Il primo conterrà solo le principali informazioni: caratteristiche della fornitura, riepilogo dei consumi del periodo e dell'importo da pa-

gare, scadenza del pagamento, numeri per i reclami e il servizio guasti. Il secondo quadro spiegherà nel dettaglio la spesa per i consumi, distinguendo tra le varie voci. In particolare la distinzione tra Servizi di vendita (liberalizzati) e Servizi di rete (tariffati), consentirà alle aziende di vendita di chiarire le diverse componenti previste nei contratti sottoscritti dai clienti e ai consumatori stessi di controllare e verificare meglio la corretta applicazione del contratto. La Direttiva per l'armonizzazione e la trasparenza dei documenti di fatturazione dei consumi di elettricità e/o di gas distribuito a mezzo di reti urbane è disponibile sul sito www.autorita.energia.it.

e24