

ENERGIA: SPORTELLO CONSUMATORE, 750MILA CHIAMATE NEL PRIMO ANNO

(AGI) - Roma, 1 dic. - Oltre 750 mila telefonate gestite solo nell'ultimo anno, con un grado di soddisfazione pari al 90%; piu' di 30 mila reclami ricevuti e 32 mila lettere di risposta inviate a clienti o per chiedere spiegazioni alle imprese sui disservizi segnalati. E' questo il bilancio dello Sportello per il Consumatore di energia che il 1° dicembre compie i primi 12 mesi di attivita'. Promosso dall'Autorita' per l'energia e gestito in collaborazione con l'**Acquirente Unico**, lo Sportello mette a disposizione di famiglie e imprese 80 esperti, attraverso un call center (numero verde 800.166.654) per informazioni e una pronta assistenza sui diritti e le tutele nei mercati di elettricita' e gas, e una task force specializzata in segnalazioni o reclami. Il call center (attivo dalle 8,00 alle 18,00, dal lunedì al venerdì) da' informazioni sui bonus elettricita' e gas e sui nuovi prezzi biorari, che a dicembre saranno applicati a circa 20 milioni di famiglie; fornisce informazioni su come presentare un reclamo allo Sportello e sullo stato dei reclami gia' presentati, sui diritti e le opportunita' offerte dalla liberalizzazione dei mercati dell'energia; da' assistenza nell'utilizzo degli strumenti TrovaOfferte e Pesa-Consumi, messi a disposizione dall'Autorita' (www.autorita.energia.it). Il primo, e' un motore di ricerca che consente di trovare e confrontare le offerte di elettricita' o gas o di fornitura congiunta dual fuel, di una trentina di venditori (i contatti sono stati 800 mila dal suo avvio nell'aprile 2009); il secondo, permette di capire come sfruttare al meglio i prezzi biorari, utilizzando gli elettrodomestici nei momenti in cui l'elettricita' costa di meno. "Ad oggi, i servizi dello Sportello sono stati promossi da nove consumatori su 10 a conferma che la strada intrapresa e' quella giusta- ha sottolineato **Paolo Vigevano**, ad di Acquirente Unico - Dai 'voti' ricevuti emerge che l'88% dei consumatori e' molto soddisfatto del servizio erogato, il 10% e' soddisfatto e solo il 2% e' insoddisfatto. Infatti, in attuazione dell'iniziativa Mettiamoci la faccia promossa dal Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione, chi chiama il call center puo' 'votare' la qualita' delle prestazioni ricevute, attraverso l'utilizzo di emoticon, ovvero scegliendo una delle tre "faccette" verde, gialla o rossa. Le domande piu' frequenti riguardano i bonus elettricita' e gas, i nuovi prezzi biorari e informazioni sulle regole del mercato".