

Mercoledì 01 Dicembre 2010 15:12

ENERGIA: SPORTELLLO DEL CONSUMATORE COMPIE UN ANNO

Scritto da com

(AGENPARL) - Roma, 01 dic - "Oltre 750 mila telefonate gestite solo nell'ultimo anno, con un grado di soddisfazione pari al 90%; più 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 attività. Promosso dall'Autorità 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 elettricità 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) dà informazioni sui bonus elettricità 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 già presentati, sui diritti e le opportunità offerte dalla liberalizzazione dei mercati dell'energia; dà assistenza nell'utilizzo degli strumenti TrovaOfferte e Pesa-Consumi, messi a disposizione dall'Autorità (www.autorita.energia.it). Il primo, è un motore di ricerca che consente di trovare e confrontare le offerte di elettricità 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'elettricità costa di meno". E' quanto si legge in una nota dell'Autorità per l'energia e per il gas.

"Ad oggi, i servizi dello Sportello sono stati promossi da nove consumatori su 10 a conferma che la strada intrapresa è quella giusta— ha sottolineato Paolo Vigeveno, AD di Acquirente Unico-. Dai 'voti' ricevuti emerge che l'88% dei consumatori è molto soddisfatto del servizio erogato, il 10% è soddisfatto e solo il 2% è insoddisfatto. Infatti, in attuazione dell'iniziativa Mettiamoci la faccia promossa dal Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione, chi chiama il call center può 'votare' la qualità delle prestazioni ricevute, attraverso l'utilizzo di emoticon, ovvero scegliendo una delle tre "faccette" verde, gialla o rossa. Le domande più frequenti riguardano i bonus elettricità e gas, i nuovi prezzi biorari e informazioni sulle regole del mercato". Sempre più famiglie e Pmi cambiano fornitore elettrico, da luglio 2007 superata quota 5 milioni. In ritardo il settore gas. "I risultati dello Sportello evidenziano l'efficacia di questo strumento di tutela che accresce la conoscenza delle regole del mercato elettrico e gas, agevolando i consumatori nel cogliere le nuove opportunità offerte dalla liberalizzazione, con scelte sempre più consapevoli e informate" ha affermato il Presidente dell'Autorità per l'energia, Alessandro Ortis. "Nel nostro Paese - ha aggiunto Ortis - l'apertura del mercato elettrico dal luglio 2007, ha già prodotto risultati soddisfacenti anche al confronto con altre esperienze europee. Infatti, in poco più di 3 anni, il 14,3% circa delle famiglie e delle PMI hanno cambiato venditore; in totale, quindi, sul mercato libero risultano oltre 5 milioni di clienti domestici o di piccole dimensioni".

"Dal monitoraggio degli 'switch' (cambio di fornitore) aggiornato a tutto settembre, emerge, in particolare, una significativa accelerazione dei cambi di fornitore nell'ultimo anno: da settembre 2009, infatti, circa 1 milione 750mila clienti domestici hanno scelto un nuovo contratto, con un aumento del 5,1% dei passaggi al mercato libero. Nel dettaglio, al 30 settembre 2010, al netto dei rientri in maggior tutela, i clienti domestici sul mercato libero sono quasi raddoppiati, arrivando a 3.735.355 (13%) rispetto ai 2.220.100 (7,8%) dello scorso anno. Per quanto riguarda le piccole imprese, dal 1° luglio 2007 sono passate sul mercato libero dell'elettricità 1.282.660 (19,8%) a fronte delle 1.057.800 (14,1%) dello stesso periodo del 2009. Se si tiene che le PMI possono scegliere il proprio fornitore sul mercato libero già dal 2004, il tasso complessivo di switch dell'intero periodo è di circa il

33% (2,5 milioni su un totale di 7,5 milioni). In sostanza, quindi, una piccola e media impresa su tre ha cambiato fornitore negli ultimi sei anni".

""Non così soddisfacenti sono i risultati nel settore gas, dove i clienti domestici (famiglie e condomini) che hanno cambiato venditore sono poco più della metà che nel settore elettrico: 7,8% , nonostante il mercato gas sia libero da 7 anni. Tutto ciò, a causa di ritardi nello sviluppo infrastrutturale e della concorrenza, a soluzione dei quali l'Autorità ha chiesto più volte le necessarie determinazioni governative e parlamentari" ha concluso Ortis. Da gennaio bollette più semplici e un 'dizionario' dei termini dell'energia. Fra le novità a tutela dei consumatori, dal prossimo 1° gennaio saranno introdotte bollette 'semplificate' con uno schema più chiaro e di facile lettura anche per il confronto e il controllo dei consumi. Le nuove bollette conterranno informazioni aggiuntive per agevolare i clienti nel rapporto con i fornitori (ad esempio, come fare un reclamo, procedure in caso di mancato o tardivo pagamento della bolletta, etc.); ed informazioni sulle fonti utilizzate per la produzione di elettricità e il tipo di impianti (ad esempio centrali idroelettriche, a carbone, a olio combustibile o a gas). L'Autorità, inoltre, ha reso disponibile sul proprio sito (www.autorita.energia.it) un glossario per spiegare, in un linguaggio semplificato, i termini che vengono comunemente utilizzati nelle bollette (ad esempio "quota potenza", "standard metri cubi", etc). Anche le imprese di vendita sono tenute a pubblicarlo sui propri siti. La novità riguarda le bollette dell'energia elettrica, del gas e di fornitura congiunta di elettricità e gas (contratti dual fuel, sempre più diffusi nel mercato libero) per le famiglie e per le Pmi. In particolare, le nuove bollette saranno composte da un quadro sintetico ed un quadro di dettaglio. Il primo conterrà le principali informazioni: caratteristiche della fornitura, riepilogo dei consumi e dell'importo da pagare, scadenza del pagamento, numeri per i reclami e per il servizio guasti. Nel secondo quadro verranno spiegate nel dettaglio le diverse voci di spesa, suddivise fra Servizi di vendita (liberalizzati) e Servizi di rete (tariffati), consentendo così alle aziende di vendita di chiarire le diverse componenti previste nei contratti ed ai consumatori di controllare e verificare al meglio la corretta applicazione del contratto stesso. La nuova bolletta è frutto di un processo di consultazione e confronto che ha coinvolto anche operatori del settore ed Associazioni dei consumatori e ha incluso la realizzazione di un'indagine demoscopica e focus group per conoscere le opinioni di diverse categorie di cittadini interessati".