

Elettricità e gas a caccia online delle tariffe migliori

E' uno dei tanti servizi che offre ai consumatori lo sportello dell'energia, un call center con 80 esperti

LUCA PALMIERI

Milano
Lo Sportello del Consumatore di Energia è arrivato al suo primo anno di vita. Promosso dall'Autorità per l'Energia e gestito in collaborazione con l'Acquirente Unico, il servizio ha messo, a partire da dicembre 2009, ben ottanta esperti a disposizione del consumatore: il call center dà informazioni, garantisce una pronta assistenza sui diritti e le tutele relative al mercato e un sollecito servizio legato alle lamentele e alle segnalazioni.

I risultati ottenuti in questi primi dodici mesi di attività sono considerevoli, dal momento che allo Sportello sono arrivate 750mila telefonate e oltre 30mila segnalazioni e da esso sono partite 32mila lettere sia per i clienti che per chiedere alle aziende una risposta in merito ai reclami ricevuti. Numeri importanti, abbinati ad un altro dato probabilmente ancora più significativo: il 90% delle persone che hanno utilizzato lo Sportello si dicono soddisfatte del servizio. In attuazione dell'iniziativa "Mettiamoci la faccia", promossa dal ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione, è infatti possibile votare, attraverso delle emoticon, la qualità del servizio.

Il call center fornisce una serie di informazioni, dai bonus elettricità e gas ai nuovi prezzi biorari, destinati ad essere applicati a partire da questo mese, a ben venti milioni di famiglie in Italia, ma offre anche risposte alla clientela, su come presentare un reclamo, sullo stato di quelli già effettuati ed anche sulle opportunità che si sono aperte con la liberalizzazione del mercato dell'energia. L'autorità mette poi a disposizione ulteriori due servizi online, sui quali si possono anche ottenere informazioni attraverso il call center. TrovaOfferte è un vero e proprio motore di ricerca che permette di andare a caccia

delle migliori condizioni per elettricità e gas, potendo mettere a confronto i prezzi proposti da ben trenta aziende. Pesa-Consumi fa invece capire a chi se ne serve come sfruttare al meglio i nuovi prezzi biorari, utilizzando gli elettrodomestici nelle ore in cui l'energia costa meno.

Dal monitoraggio degli switch (cambio di fornitore) aggiornato a tutto settembre, emerge poi una significativa accelerazione dei cambi di fornitore elettrico: da settembre 2009, infatti, circa 1 milione 750mila clienti domestici hanno scelto un nuovo contratto, con un aumento del 5,1% rispetto all'anno precedente. Nel settore gas invece i clienti domestici che hanno cambiato azienda sono poco più della metà di quelli del settore elettrico, esattamente il 7,8%, nonostante il mercato sia libero da sette anni. Dal primo gennaio saranno poi introdotte bollette semplificate con uno schema più chiaro e di facile lettura, anche per il confronto e il controllo dei consumi, con informazioni aggiuntive per agevolare i clienti nel rapporto con i fornitori. E che parleranno anche delle fonti utilizzate per la produzione di elettricità e del tipo di impianti.

Centinaia di migliaia di telefonate: è positivo il bilancio di un anno di vita