ENERGIA: DIRITTI A VIVA VOCE

Il progetto **Energia: Diritti a Viva Voce** si propone di rendere i consumatori più informati e consapevoli per un mercato dell'energia e del gas più competitivo ed efficiente in grado di offrire risparmi più consistenti assieme al tema del risparmio nei consumi e dell'efficienza energetica nella casa e nella vita quotidiana per realizzare risparmio in bolletta e per l'ambiente.

Il progetto prevede un insieme di servizi fisici e telematici, per la tutela dei consumatori e utenti del servizio energetico italiano. Si tratta di una rete di **45 sportelli** sul territorio nazionale, di un **numero verde Nazionale** e di un **sito internet** gestiti dalle associazioni dei consumatori presenti sul territorio nazionale che si pone l'obiettivo di informare e assistere i consumatori finali del servizio elettrico e del gas anche sulle eventuali **controversie** insorte tra l'utente e il fornitore del servizio.

Ulteriore obiettivo è amplificare e divulgare tutte quelle iniziative messe in campo tra cui: permettere ai consumatori di **orientarsi tra le diverse offerte** commerciali anche attraverso l'ausilio del **trova offerte** dell'Autorità per l'energia, conoscere come accedere agli aventi diritti al **bonus** energia ed gas, conoscere la **bioraria** e le bollette e i vantaggi con le diverse soluzioni e agevolazioni per risparmiare l'energia.

Il progetto "Energia: Diritti a Viva Voce" promosso da 18 associazioni dei consumatori (Federconsumatori capofila, Acu, Adoc, Adiconsum, Adusbef, Altroconsumo, Assoconsum, Assoutenti, Casa del consumatore, Centro tutela consumatori e utenti, Cittadinanzattiva, Codacons, Codici, Confconsumatori, Lega consumatori, Movimento consumatori, Movimento difesa del cittadino e Unione nazionale consumatori) è finanziato dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas attraverso la Cassa conguaglio per il settore elettrico, con l'obiettivo di rendere i consumatori più informati e consapevoli in materia di energia e gas.

A fianco degli utenti

I 45 sportelli informativi operativi sul territorio italiano coprono 19 regioni e sono gestiti dalle associazioni dei consumatori presenti sul territorio nazionale.
Gli operatori offrono assistenza sui problemi riscontrati dai clienti del servizio elettrico e gas, tra i quali, per esempio:

- l'orientamento sulle diverse offerte commerciali (attraverso il "trova offerte" dell'Aeeg);
- il passaggio dal mercato tutelato al mercato libero;
- la tariffa bioraria e la sua evoluzione nel tempo;
- l'ottenimento del bonus sociale gas/energia o il mantenimento dello stesso;
- la gestione delle controversie col proprio gestore; ad esempio periodi di mancata fatturazione, conguagli, mancato rispetto del diritto di ripensamento, sospensione delle forniture, cambio di fornitore senza consenso da parte dell'utente;
- il monitoraggio dei propri consumi quotidiani (attraverso il "pesa consumi" dell'Aeeg) e la promozione del consumo consapevole e risparmio energetico;
- l'attivazione delle procedure di conciliazione con le aziende con le quali sono stati sottoscritti i protocolli di intesa o con il servizio dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas.

Il servizio di **call center**, con numero verde gratuito **800 82 12 12** per chiamate da rete fissa e cellulari, fornisce risposte e informazioni ai clienti del servizio elettrico e gas ed è attivo dal lunedì al venerdì con orario 9-13 e 14-18, mente il sito internet **www.energiadirittiavivavoce.it**, inaugurato lo scorso 8 aprile, è on line per dare informazioni sui quesiti e sull'ubicazione della rete degli sportelli.

L'applicazione specifica (App) per iPhone e iPad, **iEnergia**, da quest'anno disponibile anche per Android, consentirà di accedere a una serie di servizi, tra i quali: l'elenco di tutti gli sportelli attivati, i contatti dello sportello più vicino e del numero verde, un'area FAQ per i casi più frequenti elaborati dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas e l'accesso a un'area dedicata alla normativa vigente.
Nell'App trovano spazio anche le news e gli eventi riguardanti il mondo dell'energia, e la sezione "progetto" per presentare la mission, le finalità del progetto e i suoi promotori.

ENERGIA: DIRITTI A VIVA VOCE

ASSOCIAZIONE	CITTÀ	GIORNI/ORARI APERTURA	TELEFONO
ACU	ANDRIA (BT)	Lun 9-13 e 16-20 Mar-Ven 9-13	0883/557671
	PESCARA	Lun-Mer 15-20 Giov e Ven 15,30-20	0857/996439
	FERRARA	Lun 9-17 Mer-Giov 17-22 Sab 15-21	0532/763052
ADICONSUM	POTENZA	Lun-Giov 10-13 e 16-18	0971/476773
	PERUGIA	Lun-Gio 9-13 Mar, Giov e Ven 15,30-18,30 Sab 9-12	075/5067439
ADOC	BOLOGNA	Lun e Ven 10-18 Mar 10-14 Mer 14-18	051/550726
	FEDERCONSUMATORI BOLOGNA	Giov 10-18	051 6087120
	MILANO	Lun-Giov 8,30-15,30 Ven 8,30-14,30	02/2424763 02/24416371
	CAMPOBASSO	Lun-Ven 15-20	0874/413052
ASSOCONSUM	ROMA	Lun-Ven 9,30-13,30	06/42009353
	LECCE	Lun-Ven 9,30-13,30	0832/305816
ASSOUTENTI	TORINO	Lun-Ven 14,30-18,30	011/19502631 011/5069958
	PALERMO	Lun, Mer e Ven 9-13 Mar e Giov 15-19	091/2515278
	LA SPEZIA	Lun-Ven 9-13	0187/730481
CASA DEL CONSUMATORE	GENOVA	Lun-Ven 9-13	010/2091060
	MILANO	Lun-Ven 9,30-13,30	02/76316809
	ROMA	Lun 9-15 Mer e Ven 8,30-14,30 Giov 14,30-16,30	06/585511
CENTRO TUTELA CONSUMATORI UTENTI	BOLZANO	Lun-Ven 9-12 Lun-Gio 14-17	0471/975597
CITTADINANZATTIVA	ROMA	Lun, Mer e Ven 9,30-13,30	06/36718555
	ROMA	Mar-Giov 9-13	06/37352530
	CATANIA	Mar-Mer 9-16 Giov 9-15	095/503438
	CAGLIARI	Lun, Giov e Ven 8,30-13 Mar-Mer 14,30-16,30 pagina facebook: progetto energia cagliari. Skype: progetto energia 2011	070482526
CODACONS	SALERNO	Lun-Giov 10,30-12,30 e 15,30-18,30	089/252433
	AOSTA	Lun, Mar e Ven 9-13 Mer 9-13 e 14-18	0165/238126
	LATINA	Mar, Mer e Gio 9-14 e 16-18	0773/665757
CODICI	ROMA	Lun-Ven 10-13 e 15-19	06/5571996
	MILANO	Lun-Ven 14-18	02/36503438
	CATANZARO	Lun-Ven 8,30-13,30	0961/769596
CONFCONSUMATORI	PARMA	Lun- Mer-Ven 9,30-12 e 14,30-18 Mar 16-18	0521/230134
	MILANO	Ven 9,30-13,30	02/83241893
	(ROZZANO)	Lun e Mer 15-19 Mar e Giov 9-13	339/1295151
	VARESE	Lun-Mar-Gio-Ven 10-12 e 14,30-17,30	0332/281712
FEDERCONSUMATORI	MODENA	Lun 9-13 e 15-19 Giov 9-13 e 15-19	059/260384
	(CARPI)	Mar 15-19	059/6310439
	(VIGNOLA)	Mer 15-19	059/777657
	NAPOLI	Lun e Giov 15,30-19,30 Mar 9,30-13,30 Mer e Ven 9,30-13,30 e 15,30-19,30	081/4202363
	FIRENZE	Lun e Mer 9-13 e 14-18 Mar 14-18 Giov 9-13	055/217195
	UDINE	Lun-Ven 15-19	0432/45673
LEGA CONSUMATORI	COSENZA	Lun-Giov 8,30-13,30 Ven 8,30-12,30	0984/27433
	MILANO	Lun-Giov 9,30-12,30 e 15,30-17,30 Ven 9-13	02 48303659 02 48302611
	LECCO	Lun 8,30-12,30 Mar 14-18 Mer, Giov e Ven 8,30-12,30	034 1350450
MOVIMENTO CONSUMATORI	CASERTA	Lun-Giov 9-15 Lun-Mar-Mer 15-17	0823/1970205
	VERONA	Lun-Ven 9-13	045/595210
	SAVONA	Lun-Ven 9-14	019/807494 3400759343
MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO	REGGIO CALABRIA	Lun-Ven 9-13	0965/22478
	ROMA	Lun-Ven 9,30-13,30	06/4881891
	ANCONA	Lun-Ven 9-13	071/2071602
UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI	BENEVENTO	Lun-Giov 9,30-13,30 Lun-Mer 14,30-18,30	0824/53927
	ROMA	Lun-Mar-Gio-Ven 9-13 e 14-18	06/3269531
	RIMINI	Lun-Mar-Merc 9-13 e 14,30-18,30	0541/773374
CALL CENTER			
ADICONSUM	ROMA	Lun-Ven 9-13 e 14-18	800 821212
ALTROCONSUMO	MILANO	Lun-Ven 9-13 e 14-18	800 821212