

29 novembre 2012

Energia: via alla campagna di comunicazione sul numero verde per il consumatore

Al via la nuova campagna di comunicazione istituzionale sul numero verde per il consumatore di energia. L'iniziativa promossa dalla presidenza del Consiglio dei ministri e dal ministero dello Sviluppo economico, è realizzata dall'[Autorità per l'energia elettrica e il gas](#). Gli spot radio e tv sono incentrati sul "numero verde per il consumatore 800.166654", servizio gratuito e istituzionale che dà informazioni e assistenza ai cittadini. Gli spot radio e tv saranno trasmessi, da giovedì pomeriggio, sulle reti Rai.

L'esordio del numero verde nel 2007

Dalla sua nascita nel 2007, le chiamate al numero verde per il consumatore di energia sono state oltre 2,3 milioni con un grado di soddisfazione delle risposte superiore al 95%. In occasione della nuova campagna di comunicazione istituzionale, le 150 linee telefoniche previste di consueto sono state considerevolmente aumentate per poter garantire un buon livello di servizio. Il numero verde attivo dalle 8 alle 18 di tutti i giorni lavorativi è gestito con l'Acquirente Unico, società presieduta da Paolo Vigevano, alla quale è affidato il ruolo di garante della fornitura di energia elettrica alle famiglie in maggior tutela. Le chiamate riguardano soprattutto il bonus gas (37%), il bonus elettrico (23%), i reclami (25%), chiarimenti sulle regole del mercato (8%), in particolare sulle regole delle fatturazioni.

Bortoni: a gennaio una black list dei cattivi venditori

«In questo momento di difficile congiuntura economica - ha sottolineato il presidente dell'Autorità, **Guido Bortoni** - tre istituzioni uniscono le forze per un'azione congiunta a tutela delle famiglie e dei piccoli consumatori, in un settore fondamentale per la vita quotidiana e le attività produttive: quello dell'energia elettrica e gas». Bortoni ha poi annunciato che, da gennaio sarà disponibile una black list dei venditori che hanno raggiunto un determinato numero [di contratti non richiesti](#) e di pratiche ingannevoli». «Andremo ad agire - ha chiarito ancora Bortoni - sulla reputazione dei venditori, ma sarà prevista, a metà dicembre, anche una radiografia della morosità dei piccoli consumatori», non nominativa, ma per le «categorie più o meno responsabili delle morosità». Non ci sarà quindi, ha spiegato il presidente dell'Authority, «una banca dati delle morosità», che peraltro non è altissima presso i clienti domestici.

Allo studio un ampliamento del bonus per il disagio economico

Quanto alle prossime iniziative, nel corso del convegno Bortoni ha ricordato che è allo studio un possibile ampliamento del bonus elettrico e di quello gas riservati alle famiglie in difficoltà economica o numerose. Dal 1° gennaio 2013, poi, è previsto una rimodulazione del bonus destinato ai malati che necessitano di apparecchiature elettromedicali "salvavita": l'agevolazione sarà infatti aumentata rispetto all'attuale importo fisso e varierà in un range compreso tra 158 euro e un massimo di 571. Entro fine dicembre, l'Autorità ne determinerà gli importi ufficialmente.

29 novembre 2012