

“Energia: diritti a viva voce”



Prosegue senza interruzione il progetto delle 18 Associazioni dei Consumatori iscritte al Cncu, il Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti (Federconsumatori, 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) orientato a supportare i consumatori nel difficile mercato dell'energia elettrica e il gas.

Il Progetto “Energia: Diritti a Viva Voce” è un insieme di servizi fisici e telematici per la tutela dei consumatori e utenti del servizio energetico italiano e ha come obiettivo quello di rendere i consumatori più informati e consapevoli e di supportarli nelle problematiche legate al settore energetico.

Il Progetto ha iniziato le proprie attività nel mese di settembre 2011 e le continuerà per tutto il 2013, grazie al rinnovato impegno dell'Autorità dell'Energia Elettrica e il Gas, mantenendo la stessa denominazione e lo stesso tipo di organizzazione e di obiettivi dell'edizione 2012, ma con il miglioramento della comunicazione e della capacità di intercettare la domanda dell'utente.

Ad oggi, più di 15.000 utenti si sono rivolti agli sportelli

del progetto.

Le tematiche che hanno suscitato maggiormente l'interesse e l'operatività degli operatori sono state:

1. problemi di fatturazione, relativi cioè ad autolettura, consumi, conguagli, rimborsi e trasparenza delle bollette che hanno interessato il 44% delle persone;
2. le informazioni sul mercato, il cambio di fornitore e le pratiche commerciali scorrette (attivazione di contratti non richiesti, mancato diritto del diritto di ripensamento), hanno interessato il 18% dei contatti;
3. la scelta del contratto con informazioni sull'applicazione delle tariffe, sulla voltura o sul recesso e i chiarimenti sulle tariffe ha interessato circa il 23%
4. Il restante 15% si è interessato di allacciamenti, bonus, risparmio energetico e qualità tecnica e commerciale degli operatori.

Ai 45 sportelli presenti sul territorio italiano, gestiti dalle Associazioni dei Consumatori che si pongono l'obiettivo di fornire risposte ai clienti/consumatori è affiancato un servizio di call center, con numero verde 800 82 1212 gratuito per chiamate da rete fissa e cellulari attivo dal lunedì al venerdì con orario 9-13 e 14-18, una APP (Ios e Android) e da quest'anno anche un sito internet www.energiadirittivivoce.it con possibilità di avere informazioni immediate, di contattare gli sportelli e di visualizzare le news del settore e i nostri spot radio/televisivi.

Scarica il depliant informativo

Scarica la locandina del progetto