

COMUNICATO STAMPA



Energia: segnale forte dai consumatori **Oltre 92mila contatti si sono rivolti ai servizi offerti dalle Associazioni dei consumatori.** **‘Energia: Diritti a viva voce’ ha analizzato le problematiche**

Roma 20 dicembre 2013 – Il Progetto “Energia: Diritti a Viva Voce” è una rete 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 porta avanti le proprie attività grazie al rinnovato impegno dell’Autorità dell’Energia Elettrica e il Gas.

Ad oggi, dall’inizio del Progetto (settembre 2011), **29.900 utenti** si sono rivolti agli sportelli del progetto ed al numero verde, e oltre **63.000** hanno visitato il sito del progetto, on line dall’8 aprile u.s.

La forte crescita di richieste di aiuto, di informazioni e di assistenza, con lo sviluppo del mercato dell’energia ha trovato una efficace risposta con la rete degli sportelli fisici e virtuali, promossi con questo progetto dalle 18 Associazioni dei Consumatori.

Nel corso dell’ultimo anno infatti, **i contatti mensili degli sportelli e del call center sono aumentati dell’80% rispetto a quelli dello scorso anno.**

Le tematiche che hanno richiesto maggior intervento da parte dei cittadini sono state:

1. **problemi di fatturazione**, relativi cioè rateizzazioni, rimborsi e trasparenza delle bollette, autoletture, consumi presunti e conguagli che hanno interessato il **46 % delle persone**;
2. **le informazioni sul mercato**, il cambio di fornitore e le pratiche commerciali scorrette (attivazione di contratti non richiesti, mancato diritto di ripensamento) e le doppie fatturazioni hanno interessato il **17 %** 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 **17%**
4. Il restante **20%** si è interessato di allacciamenti, bonus, risparmio energetico e qualità tecnica e commerciale degli operatori.

Il 31% dei contatti è stato relativo alla gestione di reclami, il 65% è stato attinente alla richiesta di informazioni e il 4% ha riguardato la gestione di conciliazioni.

Ai 45 sportelli presenti sul territorio italiano, gestiti dalle Associazioni dei Consumatori che si pongono l’obiettivo di fornire risposte ai clienti/consumatori è stata affiancata una pluralità di strumenti tra cui il 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 il sito internet www.energiadirittivivavoce.it con possibilità di avere informazioni immediate, di contattare gli sportelli e di visualizzare le news del settore e i nostri spot radio/televisivi.