



ENERGIA: DIRITTI A VIVA VOCE

Energia elettrica e gas: problemi a decifrare la bolletta? Intoppi nel passaggio da un venditore all'altro? Conviene davvero la tariffa bioraria? Cos'è il mercato libero? Come fare un reclamo?

A questi e a molti altri quesiti potranno rispondere i 45 sportelli dedicati al servizio elettrico e al gas, attivati il 1° settembre scorso nell'ambito del progetto "Energia: Diritti a Viva Voce" promosso da 17 associazioni dei consumatori (Federconsumatori - capofila -, Acu, Adoc, Adiconsum, 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).

Il progetto è stato approvato dal Mise e finanziato dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas con i fondi ricavati dalle multe da essa comminate, attraverso la Cassa congruaglio per il settore elettrico, con l'obiettivo di rendere i consumatori più informati e consapevoli in materia di energia e gas.



MERCATO APERTO

La completa liberalizzazione del mercato energetico, nel 2003 per il mercato del gas e nel 2007 per quello dell'energia elettrica, ha visto l'ingresso di nuovi operatori e, quindi, di un mercato più "movimentato" favorevole al consumatore, ma che in molti casi ha creato criticità: comportamenti commerciali **scorretti**, situazioni di **doppie fatturazioni** o difficoltà nel passaggio da un venditore all'altro. Si è verificata, insomma, una flessione del livello di soddisfazione del cliente.

Le liberalizzazioni nel settore energia e gas dovevano portare una maggiore possibilità di scelta per i cittadini con condizioni economiche più vantaggiose. E così probabilmente sarebbe stato se non fosse che da anni molti cittadini lamentano un'eccessiva aggressività commerciale da parte dei numerosi venditori del servizio, aggressività che in non pochi casi ha ingenerato confusione e disservizi, nonché diffidenza sull'opportunità del libero mercato.

A FIANCO DEGLI UTENTI

"Per una semplificazione e tutela sempre maggiore, e per aiutare il consumatore a orientarsi in questo nuovo mercato, ha preso vita il Progetto nazionale "Energia: Diritti a Viva Voce" - dichiara **Mauro Zanini** Coordinatore del progetto nonché Vicepresiden-



te nazionale di Federconsumatori, associazione capofila - "Abbiamo attivato e qualificato sportelli di assistenza e informativi, call center e avviato campagne informative sul territorio nazionale e via web proprio per raggiungere il maggior numero di utenti, e inoltre abbiamo predisposto un'applicazione (App) per iPhone per i più giovani. Il progetto durerà fino al 31 dicembre 2012", conclude Zanini.

COSA OFFRONO GLI SPORTELLI

45 sportelli informativi operativi sul territorio italiano copriranno 19 regioni e saranno gestiti dalle associazioni dei consumatori presenti sul territorio nazionale.

Gli operatori offriranno assistenza sui problemi riscontrati dai clienti del servizio elettrico e gas, tra i quali, ad esempio:

- l'orientamento sulle diverse offerte commerciali (attraverso il "trova offerte" dell'Aeeg); il passaggio dal mercato tutelato al mercato libero;
- le opportunità offerte dalla tariffa bioraria;
- 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 (attraverso il "pesa consumi" dell'Aeeg) quotidiani e promozione del consumo consapevole e risparmio energetico.
- la attivazione delle procedure di conciliazione con le aziende con le quali sono stati sottoscritti i protocolli di intesa. Il servizio di call center, con numero verde gratuito 800/821212 per chiamate da rete fissa, fornirà risposte e informazioni ai clienti del servizio elettrico e gas e sarà attivo dal lunedì al venerdì con orario 9-13 e 14-18.



UNA APP PER IPHONE

L'applicazione specifica (App) per iPhone e iPad "iEnergia" 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.



L'ATLANTE DEI DIRITTI

L'attività degli sportelli e del call center si affianca al lavoro dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas nel rendere i cittadini più consapevoli dei diritti e delle tutele previste in questo nuovo contesto. L'Autorità ha predisposto infatti alcune iniziative dedicate ai consumatori:

L'Atlante dei diritti del consumatore di energia, ossia una guida on line con domande e risposte; **il Trova offerte** che consente di confrontare informazioni sulle offerte rivolte ai clienti domestici.

Inoltre per rendere più comprensibili i termini utilizzati nelle bollette di energia elettrica e gas il cittadino utente può consultare il glossario.

"Questa rete creata dalle 17 associazioni vuole essere una prima importante esperienza di progettualità comune e di collaborazione tra le associazioni dei consumatori per tutelare e informare il cittadino", afferma Mauro Zanini.

IN COSA CONSISTE LA TARIFFA BIORARIA?

La fatturazione monoraria adottata finora per il prezzo dell'elettricità è basata sulla media dei vari costi di acquisto dell'energia nel mercato all'ingrosso. Tali costi variano nelle ore di ciascun giorno e fra i giorni feriali, festivi, di sabato e di domenica. La fatturazione bioraria divide questi costi in due raggruppamenti mettendo insieme da un lato i costi alti ossia quelli delle ore diurne (dalle 8 alle 19) dei giorni feriali e dall'altro lato i costi bassi, ossia quelli delle restanti ore e giorni. Dal raggruppamento dei costi alti si ricava la media che esprime il prezzo maggiore di quello monorario, viceversa la media dei

prezzi bassi determina il prezzo inferiore a quello monorario.

QUANTO È IL RISPARMIO OTTENIBILE CON LA TARIFFA BIORARIA?

Il risparmio ottenibile con l'introduzione della tariffa bioraria è modesto perché:

- l'applicazione di due prezzi distinti in base al giorno e all'ora di utilizzo dell'elettricità riguarda solo la quota di tariffa relativa all'energia, cioè circa il 65-70% della spesa annua per consumi da 1800 a 4000 Kwh all'anno;
- il prezzo monorario espresso dalla media di tutti i vari costi risulta composto per circa il 33% dal prezzo alto e per il 67% dal prezzo basso. Con gli attuali prezzi dell'energia la maggiore o minore spesa per un consumo di 3000 Kwh all'anno è di 10-12 euro annui su una spesa di circa 500 euro.

Cosa possono chiedere i consumatori agli sportelli? Ecco alcuni esempi

HO INCAUTAMENTE FIRMATO UN DOCUMENTO CHE ERA UN CONTRATTO O UNA PROPOSTA IRREVOCABILE, COME POSSO ANNULLARE LA SUA VALIDITÀ?

Il consumatore è libero di non volere più aderire al contratto (o di rinunciare alla proposta) per rimanere con il proprio attuale venditore. Il consumatore può esercitare il proprio diritto di ripensamento

comunicando la propria decisione all'impresa titolare del nuovo contratto entro 10 giorni dalla consegna della proposta contrattuale irrevocabile oppure dal ricevimento del testo del contratto stipulato via telefono o via internet. Il diritto di ripensamento non esiste nei casi in cui il cliente ha stipulato il contratto (o sottoscritto la proposta) negli uffici del venditore.

E PER LE ALTRE INFORMAZIONI,

ad esempio sugli incentivi per il risparmio energetico, o su come ci si possa tutelare in caso di disservizio o se in caso di risposta negativa a un reclamo sia possibile richiedere la conciliazione vi rimandiamo agli sportelli o al numero verde.

**SPORTELLI DEL PROGETTO ENERGIA:
dove chiedere informazioni**

ASSOCIAZIONE	CITTA'	GIORNI/ORARI APERTURA	TELEFONO
ACU	ANDRIA (BAT)	Lun.-Ven. 9-13 Lun. 16-20	0883/557671
	PESCARA	Lun.-Ven. 9-13 Mar. e Gio 16-18	0854/210177
	FERRARA	Lun. 9-17 Merc. e Gio. 17-22 Sab. 15-21	0532/760437
ADICONSUM	POTENZA	Lun. e Gio. 10-13 e 16-18 Ven. 10-13, 16-17	0971/476773
	PERUGIA	Lun., Merc., Gio. 9-13 Mar., Gio, Ven. 15,30-18,30 Sab. 9-12	075/5067427
ADOC	BOLOGNA	Lun. e Ven. 10-18 Mar. 10-14 Merc. 14-18	051/522298/637
	MILANO	Lun. - Gio. 10-15,30 Ven. 10-14,30	02/24412682
	CAMPOBASSO	Lun. e Ven. 15-20	087/4418560
ASSOUTENTI	TORINO	Lun.-Ven. 10-13 e 15-17	011/19502631
	PALERMO	Lun. 9-13 e 14-16 Mar. e Ven. 9-13,30	091/308151 091/345878 int. 109
	LA SPEZIA	Lun. e Ven. 9-13 Gio. 14-18	0187/730481
CASA DEL CONSUMATORE	GENOVA	Lun. 9-13 e 14-18 Mar.-Ven. 9-13	010/2091060
	MILANO	Lun.-Ven. 14-18 Merc. 9,30-13,30 e 14-18	02/76316809
	ROMA	Lun., Merc., Ven 9-17	06/585511
CENTRO TUTELA CONSUMATORI UTENTI	BOLZANO	Lun.-Ven. 9-12 Lun.- Gio. 14-17	0471/975597
CITTADINANZATTIVA	ROMA	Lun. 10-13 Mar. - Gio. 9-13 e 14-17	06/37352530
	CATANIA	Mar. - Gio. 9-17	095/503438
	CAGLIARI	Lun.-Ven. 10-12,30 Lun. e Gio. 16-19	070/4522861
CODACONS	SALERNO	Lun.- Gio. 9,30-12,30 e 15,30-19,30	089/252433
	AOSTA	Lun.-Mar. 9-13 Merc. e Ven. 9-13 e 14 - 18	016/5238126
	LATINA	Lun.-Gio. 9-13 Ven. 9,30-11,30 Lun. e Merc. 15-19	0773/665757
CODICI	ROMA	Lun.-Ven. 10-13 e 15-19	06/5571996
	MILANO	Lun.-Ven. 9-13 e 14-18	02/36503438
	CATANZARO	Lun.-Ven. 8-13	0961/769596

ASSOCIAZIONE	CITTA'	GIORNI/ORARI APERTURA	TELEFONO
CONFCONSUMATORI	PARMA	Lun., Merc., Ven. 9,30-12 Lun.-Ven. 14,30-18	0521/230134 0521/233583
	MILANO	Lun.-Ven. 10-13 Lun.-Mar. 14-16 Merc.-Gio. 14-16,30	02/83241893
	VARESE	Lun., Mar., Gio., Ven. 9,30-12 Lun.-Ven. 14,30-17,30	0332/281712
FEDERCONSUMATORI	MODENA	Lun.-Mar. 9-13 Merc. e Ven. 15-19 Gio. 9-13 e 15-19	059/260384
	NAPOLI	Mar. e Ven. 9-13 e 15,30-19,30 Merc. 9-13 Gio. 15,30-19,30	081/4202363
	FIRENZE	Lun. e Merc. 9-13 e 14-18 Mar. 14-18 Gio. 9-13	055/217195
LEGA CONSUMATORI	UDINE	Lun., Mar., Gio., Ven., Sab 9-13 Merc. 15-19	0432/45673
	COSENZA	Lun. e Gio. 8,30-13,30 Ven. 8,30-12,30	0984/27433
	MILANO	Lun.-Gio. 9,30-12,30 e 15,30-17,30 Ven. 9-13	02/48303659 02/48302611
MOVIMENTO CONSUMATORI	LECCO	Lun.-Gio. 9,30-12,30 e 15,30-17,30 Ven. 9-13	034/1350450
	CASERTA	Lun., Gio. 9,30-14 Lun., Mar., Merc. 15-17	0823/1970205
	VERONA SAVONA	Lun., Merc. e Gio. 9-13 Mar. e Ven. 9-14 Lun.-Ven. 9-14	045/595210 019/807494 3400759343
MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO	REGGIO CALABRIA	Lun.-Ven. 9,30 e 12,30, 15 - 17	0965/22478
	ROMA	Lun.-Ven. 9,30-14,30	06/4881891
	ANCONA	Lun. e Mer. 8,30-14,30 Mar. 15 - 19 Gio., Ven. 9 - 13	071/2071602
UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI	BENEVENTO	Lun-Gio. 9,30-13,30 Lun e Gio. 14,30-18,30	0824/53927
	ROMA	Lun., Mar., Gio., Ven. 9-13 e 14-18	06/3269531
	RIMINI	Lun., Merc. 9-13 e 14,30-18,30	0541/773374
ASSOCONSUM	ROMA	Lun.- Gio. 13,30-18,30 Ven. 13,30-17,30	06/42009353
	LECCE	Lun.-Merc. 9-13 e 15-19	0832/305816
ADDETTI AI CALL CENTER			
ASSOCIAZIONE	CITTA'	GIORNI/ORARI APERTURA	TELEFONO
ADICONSUM	ROMA	Lun.-Ven. 9-13 e 14-18	800/821212
ALTROCONSUMO	MILANO	Lun.-Ven. 9-13 e 14-18	800/821212