



Verbraucherzentrale Südtirol  
Centro Tutela Consumatori Utenti

*Die Stimme der VerbraucherInnen  
la voce dei consumatori*

**VZS-name**

VZS-str

VZS-plz

VZS-tel

info@verbraucherzentrale.it

---

## **Projekt „Energie: Wir verschaffen Ihren Rechten Gehör“ erfreut sich regen Zulaufs**

Tue, 10/11/2016 - 17:58

### **Schalter der VZS italienweit an zweiter Stelle bei Konsumentkontakten**

Auch 2016 erfreut sich der lokale Schalter des nationalen Projekts zum Thema Energie großer Beliebtheit. Zwischen 1. Jänner 2015 und 25. Februar 2016 wandten sich an den Bozner Schalter 1.067 VerbraucherInnen; damit ist Bozen nach Rom der zweitgefragteste Schalter. Das Projekt „Energie: Wir verschaffen Ihren Rechten Gehör“ umfasst 26 Projektschalter in ganz Italien, welche die Anfragen der Kunden des Gas- und Strommarkts betreuen. Auch 2016 verzeichnen die Schalter regen Zuspruch.

Das Projekt wurde im September 2011 von 16 Verbrauchervereinigungen ins Leben gerufen, und wird von der Ausgleichskasse für den Energie- und Umweltsektor (CSEA, Cassa Conguaglio per i servizi elettrici ed ambientali) finanziert.

Ziel des Projekts ist die Beratung der EndverbraucherInnen von Energie- und Gasleistungen im Falle von Problemen, sowie in den Bereichen:

- Orientierung in Bezug auf die verschiedenen Angebote;
- Gewährung oder Beibehaltung des Energiebonus;
- Unterstützung im Falle von Problemen mit dem eigenen Anbieter;
- Energiesparen und nachhaltiger Energiekonsum.

Die im letzten Jahr meistnachgefragten Themen waren:

- Verträge, die ohne Zustimmung der KundInnen aktiviert wurden;

- Rücktritt von am Telefon abgeschlossenen Verträgen;
- Fragen zu Rechnungen: zu hohe Ausgleichsrechnungen, falsche Verbrauchsberechnungen, Verspätungen bei der Ausstellung der Rechnungen, Transparenz und Klarheit der Rechnungen, ...
- Lieferungsunterbrechung aufgrund von Zahlungsverzug;
- Zweifel in Bezug auf Preise und wirtschaftliche Bedingungen von unterbreiteten Angeboten.

In vielen der von VerbraucherInnen vorgebrachten Fälle war ein schriftlicher Beschwerdeeingriff seitens der BeraterInnen der VZS bei den Stromfirmen nötig; einige der Fälle konnten im Zuge einer Schlichtung gelöst werden, immer mit jenen Firmen die ein solches Streitbeilegungssystem anbieten (Enel, ENI, Edison sind dabei die bekanntesten).

Der Schalter in Bozen ist von Montag bis Freitag von 9 bis 12 Uhr und von Montag bis Donnerstag von 14 bis 17 geöffnet; um Terminvormerkung wird gebeten (Tel. 0471-975597).

Links hinzufügen (Themen)

</en/node/368>