Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti
Die Stimme der VerbraucherInnen
La voce dei consumatori

Centro Tutela Consumatori Utenti

Via Dodiciville 2
39100 Bolzano
Tel. 0471 975597
info@verbraucherzentrale.it

Progetto "Energia: Diritti a viva voce"

"Energia: Diritti a viva voce"

GIORNATA DI MOBILITAZIONE DEGLI SPORTELLI SU TUTTO IL TERRITORIO NAZIONALE.

Le Associazioni dei consumatori in piazza per assistere e informare i cittadini sui problemi relativi ad energia e gas.
Dall'indagine emergono le principali problematiche del settore e la classifica delle società energetiche con maggiori segnalazioni.

Dall'inizio del progetto BOOM di contatti del nuovo sito www.energiadirittiavivavoce.it: più di 16.195 visite in un solo mese

Oggi tutti in piazza! Una mobilitazione nazionale a cura delle Associazioni dei consumatori del progetto Energia: diritti a viva voce! per supportare i cittadini nel difficile mercato dell'energia elettrica e il gas. Le principali piazze italiane, gli uffici pubblici dei comuni e i mercati rionali, sono presidiati dagli sportellisti delle Associazioni dei consumatori per la giornata di mobilitazione con banchetti informativi, volantinaggio e stand.

Le 18 Associazioni dei Consumatori iscritte al Cncu, il Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti (*Federconsumatori* capofila, *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*) scendono in campo:
Corso Cavour a Palermo, Piazza Brà a Verona, Piazza del Gesù, Piazza San Domenico e Piazza Augusteo

a Napoli, Piazza XI settembre a Cosenza e Piazza Yenne a Cagliari, sono alcune delle location prescelte per incontrare i cittadini.

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), 18.000 utenti si sono rivolti agli sportelli del progetto ed al numero verde. Al termine del primo periodo del progetto (dicembre 2012), gli utenti che si sono rivolti ai 42 sportelli del progetto sono stati 13.200; di questi, quasi 2.000 si sono rivolti allo Sportello del Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU). Altro dato significativo è stato l’exploit che ha avuto il sito internet del progetto che dal momento della messa on line, (8 aprile u.s.) ha avuto 16.195 visite!

Le tematiche che hanno suscitato maggiormente l’interesse dei cittadini sono state:

- problemi di fatturazione, relativi cioè a rateizzazioni, rimborsi e trasparenza delle bollette, autoletture, consumi presunti e conguagli che hanno interessato il 44,56 % delle persone;
- 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 18,44 % dei contatti;
- la scelta del contratto con informazioni sull’applicazione delle tariffe, sulla voltura o sul recesso e i chiarimenti sulle tariffe ha interessato circa il 23,79%;
- Il restante 13,21% ha riguardato domande su allacciamenti, bonus, risparmio energetico e qualità tecnica e commerciale degli operatori.

Altra analisi interessante che emerge è quella relativa alla classifica delle segnalazioni per fornitore. Le grandi società risultano tra i primi posti 10 posti (disponibile in allegato l’elenco), ma un dato significativo è rappresentato dalla galassia delle piccole società fornitrici di energia e gas. Esistono infatti più di 300 fornitori minori, che nella nostra analisi sono state identificati come ‘altro fornitore’, e nel periodo analizzato (1 settembre 2011-15maggio 2013) sono al 2° posto con una percentuale del 16,19% rispetto al 20% del 1° posto.

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 presto Android) e da quest’anno, come già evidenziato, anche un sito internet www.energiadirittiavivavoce.it con possibilità di avere informazioni immediate, di contattare gli sportelli e di visualizzare le news del settore e i nostri spot radio/televisivi.

L'Autorità per l'energia ha approvato anche altri due Progetti denominati PDT1 e PDT2, orientati anch’essi ai consumatori e promossi da tutte le Associazioni dei consumatori del CNCU, che coinvolgeranno i consumatori nelle 110 città capoluogo per confrontarsi sulle bollette, mercato dell’energia, efficienza energetica e tutela dei consumatori.

Video della conferenza stampa nazionale

Comunicato stampa
Bz, 22.05.2013