

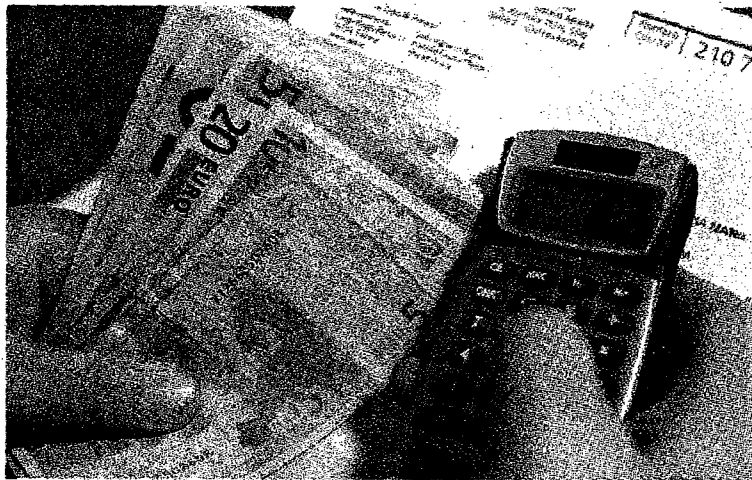
SORGENIA LANCIA IL PRIMO MANUALE CON LE REGOLE SUI CONTRATTI DI LUCE E GAS

Energia, al via il decalogo sui diritti dei consumatori

TORINO

Come si apre o si chiude un contratto, come risparmiare energia e quali sono le garanzie per i consumatori sui controlli e il funzionamento di forniture luce e gas. Il «Manuale per il Consumatore», realizzato da Sorgenia (Gruppo Cir), è un decalogo dell'energia che aiuta gli utenti a districarsi nella giungla dei contratti mettendo il cliente nelle condizioni di apprezzare o meno la qualità del servizio e conoscere dalla A alla Z le modalità di attivazione e gestione di una fornitura energetica.

Il manuale (in otto capitoli) è stato realizzato grazie anche alle indicazioni dell'Antitrust e alle segnalazioni dell'Autorità per l'energia e delle associazioni dei consumatori. «Si tratta - spiega Riccardo Bani, direttore generale di Sorgenia - della prima guida per il consumatore realizzata in Italia nell'ambito del mercato libero dell'energia». In circa quaranta pagine, Sorgenia presenta ai clienti la propria organizzazione interna, le modalità con cui avviene la vendita di contratti e le garanzie per i consumatori sia in termini di controllo qualità sia di possibilità di recesso in caso di ripensamenti o attivazioni non richieste. Sorgenia ha poi lanciato lo strumento innovativo della lettera di benvenuto, precedente all'attivazione del contratto per da-



L'obiettivo
Riccardo Bani, direttore generale di Sorgenia: spiega l'iniziativa «Con il manuale del consumatore vogliamo aprirci di più alle esigenze dei clienti»

re al consumatore le informazioni sul funzionamento della fornitura. La società ha poi predisposto una struttura interna di Controllo Qualità dell'attività di vendita per verificare la reale volontà del consumatore di diventare cliente Sorgenia e individuare nel contempo eventuali comportamenti non conformi da parte delle agenzie di vendita esterne.

Nel manuale sono indicati anche le modalità di fatturazione previste dai contratti e gli strumenti per la risoluzione di eventuali controversie tra fornitore e cliente con la conciliazione paritetica. L'ultimo capitolo è riservato all'impegno di Sorgenia sul fronte dell'efficienza energetica, con soluzioni per consentire al cliente di utilizzare l'energia in modo più consapevole e con minori

esborsi. «Con questo manuale - sottolinea il dg di Sorgenia - vogliamo aprirci ancora di più ai nostri clienti, dando loro uno strumento per conoscere meglio i loro diritti e capire come operiamo. Sono convinto che un dialogo sempre maggiore con il cliente possa aiutare noi operatori a evitare errori, a migliorare la qualità del servizio». Per Sorgenia, conclude Bani è un passo importante in vista dell'imminente ingresso nel mercato residenziale. Il Manuale verrà presentato il 4 ottobre a Roma alla presenza, tra gli altri, del segretario generale dell'Antitrust Luigi Fiorentino, del commissario dell'Autorità per l'energia Luigi Carbone e dei rappresentanti delle associazioni dei consumatori Adiconsum, Federconsumatori e Cittadinanzattiva. (L.FOR.)