



## COMUNICATO STAMPA

### **SORGENIA PRESENTA UN NUOVO CONTRATTO PIU' SEMPLICE E COMPLETO**

***Elaborato insieme all'associazione Cittadinanzattiva un nuovo modello di contratto che in modo più chiaro e al tempo stesso più dettagliato informa i clienti sul rapporto con la società, sugli aspetti tecnico-legali ed economici e sul mercato libero dell'energia.***

***Introdotte anche le informazioni sulla conciliazione delle controversie e sul codice di condotta della società. L'obiettivo è favorire la trasparenza e una scelta sempre più consapevole da parte dei consumatori***

Milano, 24 maggio 2010 - Sorgenia, il primo operatore privato nel mercato energetico nazionale, ha elaborato insieme all'associazione di consumatori Cittadinanzattiva un nuovo modello di contratto di fornitura di elettricità e gas con l'obiettivo di dare al cittadino-cliente tutti gli elementi necessari per una scelta sempre più consapevole del proprio fornitore di energia.

Il nuovo contratto contiene elementi aggiuntivi rispetto a quelli obbligatori previsti dall'Autorità per l'energia e consente fin dal primo momento di fornire a tutti i clienti domestici informazioni più complete e al tempo stesso più chiare sul loro rapporto con la società, sugli aspetti tecnico-legali ed economici e, più in generale, sul mercato libero dell'energia elettrica e del gas naturale. Il contratto, che sarà in distribuzione da giugno, è stato preparato con il metodo dell'analisi civica, recependo le principali esigenze di informazione espresse da parte dei cittadini-consumatori a Cittadinanzattiva.

Il contratto di fornitura è stato concepito per contenere le disposizioni tecnico-normative in una nuova impostazione grafica che mira alla massima leggibilità e alla garanzia di comprensione da parte del cliente finale. A tali contenuti è destinato il 50% di spazio aggiuntivo rispetto al passato. Così, per esempio, è più semplice capire quali sono gli impegni che le due parti (Sorgenia e cliente) si assumono al momento della firma del contratto.

Anche gli allegati sulle condizioni economiche sull'offerta sono stati totalmente modificati e integrati con approfondimenti descrittivi che aiutano la comprensione di tutte le voci di spesa che compongono la bolletta finale; in particolare, è stata introdotta una descrizione approfondita delle modalità di indicizzazione del prezzo della cosiddetta "componente energia".



Al contratto di fornitura, inoltre, è stata aggiunta la seguente documentazione:

- una guida alla liberalizzazione del mercato e al rapporto di fornitura con Sorgenia, che ha il compito di rendere più comprensibili le dinamiche che regolano il complesso mercato dell'energia;
- informazioni su come utilizzare le procedure di conciliazione per la risoluzione bonaria delle controversie che potrebbero insorgere in relazione al contratto di fornitura;
- la nota informativa per il cliente finale in merito al codice di condotta commerciale, che illustra la qualità dei servizi di vendita, i livelli di servizio corrispondenti e gli eventuali indennizzi;
- le schede di riepilogo dei corrispettivi per i clienti finali associati ad ogni prodotto commerciale.

L'iniziativa si inserisce in un percorso, che Sorgenia ha da tempo introdotto nei suoi processi interni, indirizzato sempre di più alla trasparenza, dando così una risposta concreta alle esigenze crescenti di semplicità manifestate da parte del mercato e dei consumatori.

“Questa iniziativa – afferma Riccardo Bani, direttore generale di Sorgenia – va nel senso di una sempre maggiore trasparenza del mercato e di una maggiore tutela dei consumatori. Sorgenia è l'unica nuova società creata dopo la liberalizzazione, siamo nati insieme al mercato e viviamo con il mercato. Quindi siamo convinti che iniziative di questo genere, oltre a favorire una maggiore possibilità di scelta, creino una sana competizione fra gli operatori anche a protezione del consumatore finale”.

Per ulteriori informazioni:

Aegis Media

Gian Guido Oliva 335 652 21 35

Monica Strigelli 345 346 99 22