



## **Sorgenia lancia il Manuale per il Consumatore**

*La società ha realizzato una guida pratica e concreta a sostegno della trasparenza e dei diritti del consumatore nel mercato libero dell'energia. Il Manuale per il Consumatore illustra le azioni poste in essere da Sorgenia per migliorare gli standard minimi previsti dalla normativa di settore, a partire dalla fase di vendita. Uno strumento che prende spunto dalla "giurisprudenza" dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato e dalle segnalazioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas e delle Associazioni dei consumatori.*

4 ottobre 2011 – Un manuale in otto capitoli realizzato per mettere il cliente nelle condizioni di conoscere le modalità di attivazione e gestione di un contratto di fornitura energetica. E' questo l'obiettivo del "Manuale per il Consumatore" realizzato da Sorgenia grazie anche alla "giurisprudenza" dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato e alle segnalazioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas e delle Associazioni dei consumatori. **Si tratta della prima guida per il consumatore realizzata in Italia nell'ambito del mercato libero dell'energia.**

L'iniziativa è stata presentata oggi a Roma con la partecipazione, tra gli altri, del segretario generale dell'Antitrust Luigi Fiorentino, del commissario dell'Autorità per l'energia Luigi Carbone, del presidente della Commissione Industria del Senato Cesare Corsi, del direttore generale di Sorgenia Riccardo Bani e dei rappresentanti delle associazioni dei consumatori Adiconsum (Pietro Giordano), Federconsumatori (Mauro Zanini) e Cittadinanzattiva (Antonio Gaudioso).

**Per realizzarla, Sorgenia ha attivato tavoli di lavoro con le realtà di riferimento del settore e ha introdotto azioni concrete che migliorano gli standard imposti dalla normativa relativa alla fornitura dei servizi energetici al cliente:** dalla trasparenza della nuova documentazione contrattuale, ai sistemi di controllo della correttezza delle attività nella fase di vendita; dalla predisposizione di diversi strumenti per un contatto immediato e diretto con il cliente, alle procedure di verifica dell'effettiva intenzione di attivare un contratto con Sorgenia, tramite l'introduzione del Call Center di Qualità, la lettera di pre-benvenuto e modalità di comunicazione del ripensamento semplificate.

Nel Manuale per il consumatore Sorgenia presenta ai clienti la sua organizzazione interna, le modalità attraverso le quali avviene la vendita di contratti di fornitura e le garanzie per i consumatori.

Sono indicate anche le modalità di fatturazione previste dai contratti e gli strumenti per la risoluzione di eventuali controversie tra fornitore e cliente attraverso la conciliazione paritetica. Il capitolo finale del documento è riservato all'impegno di Sorgenia sul fronte dell'efficienza energetica, con soluzioni ad hoc che possono consentire al cliente di utilizzare l'energia in modo più consapevole.

“Abbiamo pensato a questa guida – **commenta Riccardo Bani, direttore generale di Sorgenia** – per avere uno strumento che ci consentisse un'apertura maggiore verso i nostri clienti, attuali e potenziali, secondo gli obiettivi e gli impegni di correttezza, trasparenza, vicinanza ed efficienza assunti dalla nostra società. Sono convinto che un dialogo migliore con il cliente possa aiutare noi operatori a evitare errori, ad alzare il livello di qualità del servizio di vendita e in generale della fornitura di energia. Il documento è frutto dei dodici anni di esperienza di Sorgenia nel mercato libero e delle preziose indicazioni delle autorità di riferimento e delle associazioni dei consumatori. Per Sorgenia è un passo importante nell'ottica di un'attenzione sempre maggiore verso il mercato residenziale, dato che la soddisfazione del cliente rappresenta un obiettivo fondamentale per la crescita della nostra azienda nel settore.”

*Sorgenia è il primo operatore privato del mercato italiano dell'energia con circa 500mila clienti in tutta Italia, in particolare concentrati nel segmento business, e impianti di produzione per circa 4.000 MW di potenza installata. Nata nel 1999 come Energia SpA, con l'avvio della liberalizzazione del mercato italiano dell'energia, nel 2006 diventa Sorgenia. Il Gruppo conta oltre 400 dipendenti e ha chiuso il 2010 con 2,7 miliardi di Euro di ricavi. Consolidata la posizione di secondo fornitore delle imprese italiane, a partire dal 2011 sta sviluppando un'azione commerciale mirata in particolare ai consumatori domestici. All'intero portafoglio di clienti finali Sorgenia propone un'offerta integrata di elettricità, gas e servizi per il miglioramento dell'efficienza energetica, che vanno dagli audit energetici per le imprese industriali ai semplici apparecchi per l'eliminazione dei prelievi da stand-by per i consumatori domestici. L'efficienza è uno dei fondamentali criteri guida per le attività di Sorgenia nell'ambito della generazione elettrica, con il ricorso alle tecnologie più efficienti e compatibili oggi esistenti.*

Ufficio stampa:  
Diesis Group  
Tel. 02 62693.1  
sorgenia@diesis.it

Direzione Comunicazione gruppo CIR  
Salvatore Ricco  
Tel. 02 72270276  
infostampa@cirgroup.com