

Il caso

## “Poca chiarezza dal call center” Multata l’Acea

L’AUTORITÀ per l’energia ha deciso di comminare una multa da 150.900 euro ad Acea per la violazione degli obblighi di trasparenza nel servizio telefonico commerciale.

Acea, come spiega il testo della delibera che stabilisce la sanzione, svolge sia il servizio di maggior tutela (vale a dire a coloro che non hanno cambiato operatore approfittando della liberalizzazione del mercato) che quello di vendita di energia ai clienti del mercato libero. Nelle comunicazioni telefoniche alla clientela, l’azienda è obbligata a specificare a quale servizio si riferiscono le informazioni che vengono fornite: invece, in due controlli telefonici effettuati sul numero dedicato al servizio di maggior tutela, mancava proprio il messaggio iniziale che chiarisse che è proprio e solo quello il servizio per cui vengono fornite le informazioni.

Un disservizio analogo, inoltre, era già stato contestato alla società capitolina nel 2008. Da qui la decisione dell’Authority di comminare la sanzione.

ARDEATINA - VIA DELLA CECCHIGOLA 223

ARDEATINA - VIA DELLA CECCHIGOLA 223

Un grande successo. Residenza a 4 unità a 100 metri dal mare. Inizio vendite secondo lotto.

Rezza

06.47.49.51