

A C Q U I R E N T E U N I C O S P A

IL CONSUMATORE TRA DIRITTI E INFORMAZIONE: ECCO COME EVITARE LE CONTROVERSIE



Paolo Vigeveno, presidente e amministratore delegato di AU

Disservizi legati ai contratti, come le mancate letture o le doppie fatturazioni, ma anche pratiche commerciali scorrette ed un'informazione non chiara: sono i nodi da sciogliere per liberare il potenziale di sviluppo dei mercati dell'energia elettrica e del gas. Proprio per questo le istituzioni hanno messo in campo servizi per fornire supporto e tutela al consumatore. Oggi con Paolo Vigeveno, presidente e amministratore delegato di Acquiren-

te Unico, parliamo di due dei principali strumenti messi in campo: lo Sportello per il consumatore di energia e la Conciliazione Online.

Domanda. Dal momento dell'apertura del mercato elettrico si sono affacciati sul mercato libero, mediamente, poco più di un milione di utenti l'anno. A leggere le cronache, però, è evidente che non sempre questo passaggio è risultato indolore.

Risposta. Potrei rispondere che quello che non funziona fa più notizia di quel che funziona, ma non voglio sminuire la portata del pro-

blema, anche perché noi comunque ne tocchiamo con mano la rilevanza. Il fatto è che quando i numeri in gioco sono quelli citati, milioni e milioni di utenze, accanto al potenziamento della capacità del consumatore di scegliere, occorre potenziare, in parallelo, la sua capacità di far fronte e gestire qualunque tipo di disagio, errore o disservizio in cui dovesse incappare.

D. Cosa non semplice se si è da solo di fronte ad una grande azienda.

R. Sicuramente sì, anche perché per decenni il consumatore è stato abituato ad essere passivo di fronte al monopolista. Ora, l'assetto di mercato in cui ci muoviamo cambia tutto, a maggior ragione per effetto della crisi economica, e il consumatore è molto più attento. Da un lato vuole «scegliere bene», dall'altro pretende che gli si dia ascolto. Questo cambiamento di scenario ha reso necessario che istituzioni e operatori si attrezzassero con strumenti adeguati, sia per assecondare le esigenze dei clienti, che per il buon funzionamento del settore.

D. Acquirente Unico gestisce due strumenti voluti dalle leggi e regolati dall'Autorità di settore. Le loro principali caratteristiche?

R. Entrambi mettono a disposizione dei consumatori procedure semplici e veloci di soluzione delle contese con gli operatori. Inoltre sono completamente gratuiti e, in un periodo di forte crisi come questo, è un elemento certo non trascurabile. Va poi aggiunto, cosa pure non irrilevante, che sono una forte spinta alla ricerca di una risoluzione stragiudiziale delle controversie. Cosa di cui abbiamo assolutamente bisogno per allegge-

rire i nostri tribunali da quel piccolo contenzioso che, in questo modo, può certamente essere risolto più semplicemente, rapidamente e con maggiore economicità per tutti nel sistema.

D. Perché sono stati affidati ad Acquirente Unico?

R. Perché è indispensabile che siano gestite da un soggetto terzo e indipendente, quale appunto Acquirente Unico, per garantire la tutela e l'imparzialità nella gestione dei casi.

D. Risultati?

R. I volumi che abbiamo registrato ci confermano che il consumatore è attivo e si sta muovendo. Lo Sportello, dal suo avvio all'inizio del 2010, ha gestito al primo semestre 2014 circa 2 milioni e 500 mila richieste d'informazioni attraverso il Numero Verde 800.166.654, con un livello di soddisfazione dei clienti pari a circa il 97 per cento, mentre i reclami e le segnalazioni pervenuti sono stati circa 200 mila. Circa il 90 per cento dei reclami ha avuto soluzione positiva e in tempi brevi (30 giorni lavorativi medi). Per quanto riguarda il Servizio di Conciliazione, dalla sua istituzione nell'aprile 2013, i risultati fin qui raggiunti sono più di quanto ci si aspettava: circa 1.900 richieste ricevute, di cui il 75 per cento del totale ammissibili e quindi avviate. Di queste, circa il 90 per cento ha trovato un accordo di risoluzione positiva tra le parti. Faccio presente che ci sono sportelli di conciliazione di altri settori che non raggiungono le trecento pratiche l'anno.

D. Ma sono due attività che si sovrappongono?

R. A prima vista potrebbe sembrare, ma così non è. Sono due strumenti che possiamo considerare alternativi uno all'altro. Le finalità sono le stesse, ma con modalità diverse. L'unità reclami dello Sportello (lasciamo per un momento da parte la funzione informativa) tratta reclami che non si siano risolti direttamente tra il consumatore e il fornitore del servizio: quei casi, insomma, in cui ci sia stato un intoppo, una disfunzionalità nel rapporto fisiologico tra cliente e fornitore. La pratica presentata a noi in seconda istanza è di tipo esclusivamente documentale. Potranno esserci numerose interazioni tra lo Sportello e il consumatore (e normalmente ce ne sono), ma non c'è un rapporto diretto dell'utente col fornitore. È lo Sportello, invece, a chiedere spiegazioni all'operatore che, così, ha

Acquirente Unico mette in campo due strumenti, lo Sportello per il consumatore di energia e la Conciliazione Online. Entrambi rendono disponibili ai consumatori procedure semplici e veloci di soluzione delle contese con gli operatori. Sono completamente gratuiti e costituiscono una forte spinta alla ricerca di una risoluzione stragiudiziale delle controversie, cosa necessaria ad alleggerire i nostri tribunali da quel piccolo contenzioso che, in questo modo, può certamente essere risolto più semplicemente, rapidamente e con maggiore economicità per tutti nel sistema

l'obbligo di rispondere e, a seguito di tale risposta, nella stragrande maggioranza dei casi quell'ostacolo che aveva determinato il reclamo viene superato.

D. La Conciliazione, invece?

R. Il Servizio conciliazione serve proprio a mettere uno di fronte all'altro consumatore e operatore. Ha una natura volontaria, è del tutto facoltativa e, svolgendosi totalmente online, ha tempistiche di risoluzione decisamente più brevi di qualunque tipo di contenzioso, ma anche di altre forme di conciliazione. Sappiamo bene, infatti, quanto possa essere complicato anche semplicemente riuscire ad incontrarsi. Online le parti possono vedersi dal proprio pc e parlare, oltre che scambiarsi documenti. L'interazione, oltre che immediata, è poi facilitata dalla presenza di un soggetto terzo, il conciliatore del Servizio, che aiuta a trovare l'accordo ed un'eventuale risarcimento. Comunque, tutti e due questi servizi danno la possibilità di far fronte ad ogni tipologia di disservizio.

D. Prossimi obiettivi?

R. Sinceramente la necessità che vedo oggi più impellente è far conoscere di più queste attività. Ogni reclamo senza risposta che non arriva allo Sportello e che viene subito dal consumatore come una ingiustizia riduce la fiducia nel sistema. Ogni contrasto che non si traduce in un tentativo di conciliazione ma va ad intasare i tribunali per cifre magari assolutamente minori (e spesso inferiori al costo del contenzioso) è un danno per i sistemi

energetici. Le imprese hanno bisogno di consumatori attivi, molto più di prima. Oggi, infatti, le imprese devono farsi scegliere. E uno dei requisiti fondamentali per la scelta è la reputazione. Tutti sanno che la preoccupazione principale di chi vende beni o servizi online è quella di non ricevere valutazioni negative, spesso più ancora che di praticare il prezzo più basso al centesimo. In un mercato come quello energetico, in cui il prodotto è del tutto indifferenziato, la qualità del servizio è uno dei principali servizi a valore aggiunto su cui, io credo, si giocherà la capacità delle aziende attrarre e soprattutto trattenere i propri clienti. E il valore aggiunto che nessuna regolazione potrà imporre sarà la capacità e la disponibilità dell'impresa a risolvere i problemi che potranno insorgere tra loro e i clienti.

D. Un suo auspicio personale rispetto al futuro dei servizi gestiti da AU?

R. Il reclamo, io credo, è una spia importantissima di quello che non funziona nel sistema e di dove, quindi, il sistema stesso vada aggiustato. Quello che auspico è che sempre più, grazie al nostro lavoro, l'Autorità e lo stesso legislatore, se necessario, «aggiustino il tiro» del quadro normativo perché il settore energetico, lato «retail», funzioni sempre meglio. È già successo varie volte a seguito delle nostre segnalazioni, mi auguro che succeda sempre di più. È un modo meno immediato ma certamente molto proficuo di svolgere il nostro compito di sostegno al consumatore. ■