

Energia – Consumatori

Acquirente Unico: il Servizio Conciliazione Clienti Energia, una garanzia per i consumatori

12 maggio 2018 - “Nel 2018 l’attività del Servizio Conciliazione Clienti Energia registra un ulteriore aumento delle richieste rispetto allo scorso anno. Già nel corso del primo trimestre sono state gestite oltre **3.000 richieste** e, su quelle ammissibili, sono stati conclusi **870 accordi** con esito positivo. **Dati** che sono **in costante crescita**. Nel corso del 2017, infatti, il Servizio ha gestito oltre 10.500 pratiche e, per quelle ammissibili, sono stati conclusi 4.500 accordi tra le parti, con tempi medi di gestione pari a 40 giorni circa. Dimostrazione che il Servizio è uno strumento importante a tutela dei clienti finali”.

Questo è quanto detto da Umberto Zampini, Responsabile Rapporti con gli stakeholder di Acquirente Unico, a valle del suo intervento all’incontro “*Per una giustizia rapida e sicura*” durante l’EXPO Consumatori 4.0.

“Il Servizio Conciliazione Clienti Energia – continua Umberto Zampini - istituito dall’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) e gestito da Acquirente Unico, è uno strumento di risoluzione extragiudiziale delle controversie facilmente accessibile da parte del consumatore (o da un delegato di fiducia) e completamente gratuito. Infatti non ci sono né costi di presentazione della documentazione, né spese per gli spostamenti fisici, essendo la pratica interamente gestibile dal proprio PC. La nostra procedura, inoltre, è del tutto trasparente, dalla presentazione della domanda allo svolgimento dell’incontro”.

Dall’inizio del 2017 il cliente è tenuto a tentare la via conciliativa prima di rivolgersi al giudice e l’operatore è tenuto a partecipare alle conciliazioni ammesse dal Servizio.

“Mettiamo a disposizione dei clienti finali di elettricità e gas – spiega Umberto Zampini - un canale di tutela per risolvere in tempi rapidi le controversie con gli operatori. Inoltre, quanto facciamo, porta ad “alleggerire” il lavoro nei tribunali e dà la possibilità di trovare una soluzione a tutti quei consumatori che, per questioni legate ai costi e ai tempi della giustizia, avrebbero rinunciato a portare avanti un’azione”.

L’incontro di conciliazione, che si svolge completamente online su una piattaforma messa a disposizione e gestita da Acquirente Unico, consente di ottenere, in trasparenza e nel pieno rispetto della privacy, un accordo con il venditore o il distributore di energia elettrica e gas (dal prossimo luglio anche con il gestore idrico).

“La composizione della controversia – conclude Umberto Zampini - è facilitata dalla presenza di un conciliatore, terzo ed esperto sui settori dell’energia e dell’idrico, che aiuta le parti nell’individuazione di una soluzione di comune accordo sulle questioni attinenti alle proprie forniture (fatturazione, contratti, qualità commerciale, ecc.) e non risolte in un primo confronto tra consumatore e operatore”.

L’accordo sottoscritto presso il Servizio ha valore di titolo esecutivo, ossia può essere fatto valere dalle parti dinanzi al giudice competente in caso di mancato rispetto.

Tramite il Servizio, ma anche mediante l’assistenza informativa del Call Center ed il supporto nella risoluzione di specifiche problematiche (ad es. Bonus energia) offerto dallo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente (sempre gestito da AU), il consumatore e le PMI possono fruire di un’ampia gamma di strumenti di tutela in tutti i settori regolati dall’ARERA, complementari a quelli offerti sul territorio dalle Associazioni dei Consumatori. -