

Martina Fusco



Accordo nel 90% delle conciliazioni clienti energia. Acquirente Unico modello virtuoso nella risoluzione delle controversie

Quanto sono importanti iniziative come l'Osservatorio Imprese e Consumatori che riescono a far incontrare mondi solitamente opposti come quello delle imprese e dei consumatori?

Sono iniziative essenziali, perché mettersi nei panni dell'altro è il presupposto per arrivare a capire le sue ragioni e intraprendere la giusta direzione per giungere a un possibile accordo. L'idea della conciliazione è proprio quella di cambiare panni, di guardare le cose con occhi differenti, e nessuno meglio del "supposto avversario" può darci il punto di vista con cui dobbiamo confrontarci. Quindi va benissimo questo confronto e va benissimo farlo in un'atmosfera rilassata in cui si instaura un rapporto di fiducia, perché **soltanto con la fiducia si può arrivare a stipulare degli accordi e a trovare un punto di contatto comune.**

Nel corso dell'evento OIC Lab, ha notato una maggiore volontà di collaborare da parte dei diversi interlocutori presenti?

Trovare un punto di contatto è ormai diventata un'esigenza per tutti. O si arriva a un punto di contatto e a una soluzione condivisa, oppure tutti verranno penalizzati perché si arriverà a un punto di non ritorno in cui il consumatore è insoddisfatto, l'operatore perde i suoi clienti, il recupero crediti non ottiene risultati e la tutela non riesce a realizzare il suo obiettivo.

Sono convinta che proprio questi momenti critici mostrino particolarmente l'esigenza di trovare un modo comune di affrontare il problema. **La logica della contrapposizione non credo possa portare a niente.**

Da circa un anno e mezzo è attivo il Servizio conciliazione clienti energia, uno strumento nato per facilitare la composizione delle controversie tra clienti finali e operatori del settore energia. Quali novità introduce questo strumento e quali vantaggi ci sono per il consumatore?

Il Servizio conciliazione clienti energia si può **utilizzare nei confronti di tutti gli operatori energia**, sia i venditori sia i distributori. Questo rappresenta una novità forte nel mondo della conciliazione, perché le conciliazioni paritetiche permettono di attivare il procedimento soltanto nei confronti dell'operatore che ha sottoscritto il protocollo di negoziazione. Questo nuovo strumento rappresenta quindi un servizio a 360 gradi che aiuta a **risolvere anche i problemi di piccoli operatori**. Inoltre, è in corso il progetto di estendere il servizio ai cosiddetti "prosumer", i produttori-consumatori. Se andrà a buon fine, anche coloro che installeranno un impianto fotovol-

taico potranno usufruire di questo servizio. Altra novità è la **possibilità di incontrare online tutti i soggetti interessati.**

Si tratta di un superamento rispetto ai vecchi canali basati solo sul supporto cartaceo. Nel servizio conciliazione clienti energia non ci limitiamo soltanto a uno scambio di documenti, ma consentiamo anche un'interrelazione verbale e visiva. Il canale, inoltre, è **totalmente gratuito**, di facile accesso e consente al cliente di **far sentire la propria voce anche su casistiche di piccolo valore**. La maggior parte delle richieste che ci arrivano sono, infatti, al di sotto dei mille euro. Casistiche per le quali la comunità europea ci dice che probabilmente non si arriverebbe mai di fronte a un giudice. L'alternativa, se non ci fosse un servizio come il nostro, sarebbe quindi un cliente insoddisfatto.

*Intervista a
Loredana De Angelis
- Responsabile del
Servizio conciliazione
clienti energia di
Acquirente Unico*



Il consumatore deve essere assistito per accedere al servizio?

Il consumatore può accedere da solo. Viene solo richiesta un minimo di dimestichezza con il computer e avere a disposizione la strumentazione necessaria: computer, microfono e, preferibilmente, una webcam. Nel caso non avesse questa possibilità può rivolgersi a una persona di fiducia o anche a una Associazione di Consumatori. Cito le Associazioni di Consumatori perché ben l'80% delle richieste che riceviamo proviene da utenti domestici e credo che le Associazioni nei confronti di questi clienti abbiano una grande capacità risolutiva.

Le Associazioni di Consumatori possono quindi offrire un contributo importante?

Possono aiutare tantissimo. Dopo che abbiamo fatto attività di formazione sulle Associazioni di Consumatori le loro richieste sono aumentate. Sicuramente hanno un bacino di clienti che



hanno l'esigenza di arrivare a una soluzione rapida e noi abbiamo una **media per raggiungere un accordo di due mesi** di calendario. Un lasso di tempo molto breve se si pensa che ci sono problemi che si trascinano da anni.

Qual è l'atteggiamento delle imprese nei confronti di questo servizio?

Nel mondo dell'energia la concorrenza ormai non si fa più sul prezzo. Da cliente, se sono a conoscenza che il mio operatore si siede sempre ai tavoli di conciliazione ed è disposto a parlarmi quando c'è un problema, capisco che quell'operatore è dotato di una marcia in più rispetto alla concorrenza.

Le imprese si sono dimostrate molto attente al servizio e a mettere ai nostri tavoli di conciliazione persone che hanno capacità risolutive, persone munite di delega a transigere, che possono rinunciare a un credito della società o concedere delle rateizzazioni molto lunghe. Persone che quindi hanno una capacità decisionale che permette loro di arrivare a stipulare un accordo. Ci sono degli operatori, anche molto grandi, che si sono impegnati a sedersi sempre ai nostri tavoli, anche con molta fatica, perché si tratta di un servizio nuovo al quale è necessario dedicare risorse dell'azienda.

In questo anno e mezzo di attività quali sono stati i risultati raggiunti?

Attualmente sfioriamo il **90% di conciliazioni che si risolvono con un accordo**. Ovviamente parliamo delle pratiche a cui

l'operatore ha aderito. Il servizio è, infatti, volontario e una quota delle pratiche non ha l'adesione dell'operatore. Va comunque sottolineato che, per un servizio volontario, un tasso di adesione del 41% è molto alto. Basti pensare che la mediazione civile, che ha un'esperienza consolidata alle spalle, secondo i dati del ministero della Giustizia, ha un tasso di adesione del 32%. Che il Servizio conciliazione clienti energia, a un anno e mezzo dall'avvio, riesca a ottenere il 41% di adesioni è sicuramente un ottimo risultato. Ma non è ancora abbastanza. Le pratiche trattate sono state circa 1.500. Circa un quinto tuttavia non è procedibile perché, per esempio, può capitare che il cliente ci chieda di intervenire troppo presto. Il nostro è, infatti, un **canale di secondo livello**, che può essere attivato solo dopo che il reclamo all'operatore non è andato a buon fine.

Quali differenze ci sono con lo Sportello del Consumatore?

Lo Sportello ha due mission: informare attraverso il call center e trattare i reclami.

L'unità reclami, a differenza del Servizio conciliazione clienti energia, gestisce la pratica in maniera solo documentale, chiedendo informazioni all'operatore che, in questo caso, è obbligato a rispondere. Lo Sportello ha dalla sua parte l'obbligatorietà, ma essendo il Servizio conciliazione del tutto facoltativo può contare su una maggiore motivazione da parte delle imprese che decidono di aderire e siamo in grado di **trattare anche temi particolarmente complessi come il risarcimento danni**, materia che può essere trattata solo da un giudice o nelle conciliazioni facoltative.

