

Intervista doppia ai servizi AU

Noi... per il consumatore

Pratiche commerciali scorrette ma anche disservizi legati ai contratti, come le mancate letture o le doppie fatturazioni, oltre ad un'informazione non chiara su le offerte del mercato e i suoi funzionamenti. Per questo le istituzioni hanno ideato servizi per fornire supporto e tutela al consumatore, strumenti per liberare il potenziale di sviluppo dei mercati. Parliamo dello Sportello per il consumatore di energia e del Servizio Conciliazione clienti energia, gestiti dall'Acquirente Unico. Li abbiamo "sentiti".

di Luca Speciale

Iniziamo con le “presentazioni”

Sportello: Sono attivo dal 2010 e fornisco informazioni e assistenza sui diritti dei consumatori nei mercati dell'elettricità e del gas. Sono stato voluto dall'Autorità per l'energia, il gas e il sistema idrico e sono gestito dall'AU. Grazie al mio personale altamente specializzato, supporto alle richieste d'informazione dei consumatori attraverso due canali. Il primo è l'Unità Reclami, per la gestione dei reclami scritti già presentati al proprio fornitore dai clienti finali, dai consumatori-produttori o dai loro delegati. Il secondo è il Numero Verde 800.166.654.

Servizio di conciliazione: Sono stato istituito nel 2013 dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico e anch'io sono gestito da AU. Nello specifico facilito la composizione delle controversie tra clienti finali e operatori (venditori o distributori) di energia elettrica e gas, facendoli incontrare online e fornendo un conciliatore esperto per individuare una soluzione di comune accordo.

E: Le vostre principali caratteristiche?

Sportello & Servizio di conciliazione: Mettiamo a disposizione dei consumatori procedure semplici e veloci di soluzione delle contese con gli operatori, in maniera completamente gratuita. Aiutiamo nella ricerca di una risoluzione stragiudiziale delle controversie. Cosa necessaria per alleggerire i tribunali da quel piccolo contenzioso che, in tal modo, può essere risolto più rapidamente e con maggiore economicità per tutti.

E: Perché siete stati affidati ad Acquirente Unico?

Sportello & Servizio di conciliazione: L'essere gestiti da un soggetto terzo e indipendente, quale appunto l'AU, è garanzia d'imparzialità nella gestione dei casi.

E: Risultati ad oggi?

Sportello: Dal mio avvio ho gestito ad oggi circa 3.000.000 di chiamate arrivate al Numero Verde, con un livello di soddisfazione dei clienti pari a circa il 96%. Mentre i reclami e le segnalazioni pervenuti sono stati circa 195.000. Il 95% dei reclami ha avuto soluzione positiva e in tempi brevi (30 gg. lavorativi medi).

Servizio di conciliazione: I risultati raggiunti sono più di quanto ci si aspettava: circa 1.900 richieste ricevute, di cui il 75% del totale ammissibili e quindi avviate. Di queste, il 90% ha trovato un accordo di risoluzione positiva tra le parti.

E: A prima vista potrebbe sembrare che le finalità siano le stesse ma siete due strumenti in realtà diversi. Quali le vostre peculiarità?

Sportello: Oltre a dare informazioni tramite il Numero Verde, tratto reclami non risolti direttamente tra il consumatore e il fornitore del servizio: quei casi, insomma, in cui ci sia stato un intoppo, una disfunzione 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, ma non c'è un rapporto diretto dell'utente col fornitore. Siamo noi, invece, a chiedere spiegazioni all'operatore che, così, è obbligato a rispondere. A seguito di tale risposta nella stragrande maggioranza dei casi il reclamo si risolve: infatti individuate le cause del disservizio si sceglieranno le modalità di risoluzione. Inoltre segnalo all'Autorità i casi di anomalie diffuse, al fine di mettere in atto eventuali aggiornamenti della regolazione o avviare procedure specifiche nei confronti degli esercenti che non rispettano la normativa vigente.

Servizio di conciliazione: Noi mettiamo uno di fronte all'altro consumatore e operatore. Tale situazione ha una natura volontaria e facoltativa e, svolgendosi totalmente online, ha tempistiche di risoluzione decisamente più brevi di qualunque tipo di contenzioso, ma anche di altre forme di conciliazione. L'interazione, oltre che immediata, è anche facilitata dalla presenza di un soggetto terzo, il conciliatore del Servizio, che aiuta a trovare l'accordo ed un eventuale risarcimento. La soluzione può avvenire non solo, secondo parametri giuridici, ma anche basandosi sugli interessi specifici di entrambe le parti.

E: Uno sguardo al prossimo futuro?

Sportello & Servizio di conciliazione: Continuare a far fronte ad ogni tipo di disservizio e proporre le giuste soluzioni. Anche perché il reclamo è una spia importantissima di quello che non funziona nel sistema e indica dove necessario intervenire. L'obiettivo è che, grazie al nostro lavoro e alle nostre segnalazioni, l'Autorità e lo stesso legislatore se necessario, “aggiustino il tiro” del quadro normativo affinché il settore energetico, lato retail, funzioni meglio e sia sempre di più a sostegno del consumatore.

