



UNC
CONSUMATORI.IT

ENERGIA: 52 mln di chiamate e 500 mila reclami

02 Agosto 2019

Comunicato stampa Unione Nazionale Consumatori

Un bollettino di guerra che dimostra i troppi soprusi a danno dei clienti di luce e gas.

Roma, 2 agosto 2019 - Sono circa 52 milioni le chiamate ricevute nel 2018 dai venditori di energia elettrica e gas monitorati nel quarto "Rapporto sulla qualità dei call center" dell'Arera e 500 mila i reclami scritti.

"Un bollettino di guerra! Dati a dir poco allarmanti, che dimostrano come i soprusi a danno degli utenti siano a livelli intollerabili e come servano più poteri alle Authority per consentire sanzioni efficaci che abbiano un reale valore deterrente" afferma Marco Vignola, responsabile del settore energia dell'Unione Nazionale Consumatori.

Rispetto anche ai motivi delle chiamate, secondo l'indagine di customer satisfaction, il ricorso al call center è motivato nel 38% dei casi dall'esigenza di "sbrigare" una pratica (era il 36% nel 2017), per il 32,5% dalla necessità di acquisire un'informazione (era il 37,7% nel 2017), per il 23,9% dal dover risolvere un problema e il 5,6% per un reclamo (era il 4% nel 2017).

Quindi un calo delle telefonate per informazioni e un aumento di pratiche e reclami. Il 75% delle aziende utilizza un risponditore automatico, mentre nel 25% dei casi un operatore risponde direttamente al cliente. Il tempo medio di attesa, nel 2018 è stato di 79,6 secondi, contro i 77,0 secondi del 2017 (sensibilmente inferiore rispetto allo standard minimo previsto da ARERA di 180 secondi).

La fatturazione rimane il tema principale dei reclami e delle conciliazioni.

Solo il 13,1% dei clienti che hanno presentato un reclamo è consapevole dell'esistenza dell'obbligo, introdotto da ARERA per i venditori di energia, di dare risposta ai reclami scritti entro 40 giorni (ridotti a 30 dal gennaio 2019), con indennizzo automatico in bolletta nel caso di mancata risposta o ritardo.

Nel 2018 sono stati erogati ai clienti indennizzi automatici per circa 2,8 milioni di euro (-9,6% rispetto al 2017), cui vanno aggiunte le risorse recuperate dai clienti finali attraverso il ricorso alle procedure conciliative, che ammontano complessivamente a

ulteriori 5,6 milioni di euro.