



UNC
CONSUMATORI.IT

ABC reclami energia

01 Settembre 2020



Il **settore energia**, coi suoi tecnicismi e la sua **complessità** e con la ancora scarsa consapevolezza di molti consumatori che hanno difficoltà a comprendere le stesse bollette, è una delle principali cause dei contenziosi tra consumatori e aziende.

Le **principali problematiche** che vengono segnalate ai nostri sportelli sono:

- **fatture con consumi errati;**
- **conguagli troppo alti** e oltre i due anni;
- **problemi con le attivazioni** e gli interventi tecnici;
- **contratti non richiesti;**
- mancato rispetto del **diritto di ripensamento.**

La complessità dei casi rende ancor più indispensabile un'**assistenza qualificata** che solo una associazione e dei consulenti preparati, come quelli di **Unione Nazionale**

Consumatori, possono offrire a partire dal primo strumento che abbiamo per gestire i possibili disservizi: il **reclamo**. La normativa di settore prevede, infatti, che in caso di disservizi è necessario inviare, meglio se per tramite della nostra associazione, un reclamo scritto. Nel reclamo è fondamentale inserire i dati della propria fornitura (ad esempio il **POD** per la luce, il **PDR** per il gas, il numero cliente per l'idrico, e i dati di lettura del contatore) e una descrizione breve ma dettagliata della problematica riscontrata. Una volta inviato il reclamo, l'azienda ha **30 giorni di tempo per rispondere in forma scritta e documentata al cliente**.

Ma cosa succede nel caso l'azienda non risponda nei tempi o invii una risposta insoddisfacente? Lo strumento più efficace in questi casi è una procedura di conciliazione **ADR (Alternative Dispute Resolution - Risoluzione alternativa delle controversie)**. Il vantaggio di questa procedura consiste nella veloce ed efficace soluzione della controversia evitando ai consumatori i costi e le lungaggini di un procedimento giudiziario.

Ad oggi nel settore energia esistono **Protocolli di Conciliazione ADR** con le principali società e loro controllate: **A2A, Acea, E.On, Edison, Enel, Enigaseluce, Iren**. Inoltre, nel caso la controversia riguardi altre società oltre a quelle che hanno stipulato protocolli d'intesa, problematiche con il distributore locale o in cui il cliente sia una **PMI** è invece possibile utilizzare il Servizio Conciliazione Clienti Energia dell'ARERA (l'Autorità di regolazione del settore) sempre per tramite di un nostro consulente qualificato.

In caso, quindi, un consumatore si trovasse di fronte ad una problematica o ad un disservizio con un fornitore di acqua, luce o gas potrà rivolgersi ai **nostri sportelli per avere assistenza qualificata**.

Autore: Marco Vignola

Data: 1 settembre 2020