



UNC
CONSUMATORI.IT

Come risolviamo i disservizi di luce, gas e acqua per le PMI

27 Luglio 2021



Siete titolari di una piccola e media impresa (**PMI**), avete un problema col vostro fornitore di luce, gas o acqua e non sapete come risolverlo? Non abbiate paura, ci pensiamo noi! Risolviamo i disservizi di energia e idrico grazie ai nostri esperti. Per contattarci [clicca su Reclama](#) e compila il form di segnalazione

I nostri esperti del settore Energia possono aiutarvi, in modo semplice e veloce, anche se non siete dei consumatori domestici per tutte le problematiche che riguardano la fornitura di luce, gas e acqua della vostra attività! L'Unione Nazionale Consumatori, infatti, ha il know-how e gli strumenti per risolvere i problemi in un settore complesso e, a volte, pericoloso come quello energetico e idrico.

I disservizi più frequenti di energia e idrico

Questi settori sono spesso causa di enormi problemi per le piccole e medie imprese e possono causare enormi perdite di tempo e denaro.

Infatti, sia per **la complessità della stessa struttura del settore** che per la scarsa consapevolezza dei titolari di una PMI, sono molte le problematiche e i disservizi in cui si può incappare e che possono essere causati da diversi soggetti:

- il **venditore** (il soggetto che ci fattura i consumi e che ci manda a casa le bollette di luce e gas),
- il **distributore di luce e gas** (il soggetto che si occupa tecnicamente della fornitura, della rilevazione delle letture e di tutti gli altri aspetti tecnici)
- il **gestore idrico** (che si occupa sia tecnicamente che commercialmente della gestione della nostra utenza).

I problemi più frequenti che registra il nostro sportello sono:

- **fatture con consumi anomali e letture errate,**
- problemi legati al **malfunzionamento del contatore o relativi a interventi tecnici,**
- **contratti non richiesti,**
- errata applicazione delle condizioni economiche previste dai contratti,
- **ritardi o blocchi nella fatturazione,**
- **ritardi nell'attivazione o nella disattivazione della fornitura,**
- **errori nelle volture o nei subentri,**
- **maxiconguagli,**
- **fatture altissime dovute a perdite occulte di acqua.**

Questi disservizi possono essere causa di enormi fastidi per una PMI che, soprattutto in questo periodo, ha la necessità di concentrarsi sulla propria attività e non perdere tempo e soldi a combattere contro le inefficienze e, spesso, i comportamenti truffaldini di venditori porta a porta, call center e fornitori di servizi energetici.

Come si affrontano e risolvono i disservizi di energia e idrico

Gli **esperti del settore Energia** di *consumatori.it* sono formati nella gestione di questi casi e, partendo dall'analisi delle bollette, dei documenti contrattuali, commerciali e tecnici, sono in grado di individuare l'eventuale problematica e affrontarla.

La gestione del caso prosegue, solitamente, con l'invio di un reclamo formale (indispensabile per attivare le successive azioni previste dalla regolazione) e/o i canali dedicati ai nostri sportelli dalle principali aziende del settore.

In caso questo primo tentativo non dovesse essere sufficiente viene attivata la **procedura di conciliazione** presso il **Servizio Conciliazioni Clienti Energia** dell'ARERA (l'Autorità di regolazione di settore). La procedura verrà gestita tramite i **nostri conciliatori formati e accreditati**. Una volta discussa e definita una proposta, **sarà la PMI ad accettare** se la riterrà soddisfacente e, a quel punto, verrà redatto un verbale di accordo positivo che costituisce titolo esecutivo vincolante tra le parti.

Il tasso di successo di questa procedura è molto alto: più del 90% delle procedure attivate vengono concluse con un accordo positivo e soddisfacente in tempi rapidi (al massimo 3 o 4 mesi) e senza alti costi, visto che la procedura è stragiudiziale e non necessita del coinvolgimento di un avvocato.

Se pensate, quindi, che la vostra azienda abbia un problema con le forniture di luce, gas o acqua non esitate a contattare i nostri esperti **clickando su Reclama** e compilando il form di segnalazione.

Leggi la storia di Rita nella nostra rubrica "Ho risolto con UNC".

Autore: Marco Vignola

Data: 27 luglio 2021

