



UNC
CONSUMATORI.IT

Come risolviamo i tuoi problemi in bolletta grazie alla conciliazione

11 Giugno 2021



Gli esperti di Unc risolvono ogni anno migliaia di problemi con le bollette elettriche, del gas e dell'acqua grazie alla **conciliazione paritetica**. Si tratta di uno strumento per la risoluzione extragiudiziale delle controversie (ADR) a cui i consumatori possono accedere con il supporto dei nostri esperti del settore **Energia**.

Vediamo di cosa si tratta e come accedervi.

La conciliazione paritetica e il protocollo con le aziende energetiche

Le principali aziende energetiche italiane **A2A, Acea, Edison, Enel, Eni gas e luce, E.ON, Iren** hanno sottoscritto un protocollo unico di **conciliazione paritetica** per gestire e risolvere le controversie che potrebbero sorgere tra i consumatori e queste aziende.

Accedere alla **conciliazione** è semplice ed è sempre consigliabile farlo tramite il nostro **sportello energia** che provvederà, se non è stato già fatto, ad inviare un **reclamo formale** all'azienda ai canali messi a nostra

disposizione e, in caso di mancata risposta (entro 40 o 50 giorni) o in caso di risposta insoddisfacente, attiverà la procedura e la discuterà tramite i **nostri conciliatori formati e accreditati**. Una volta discussa e definita una proposta, **sarà il consumatore 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.

Per tutti i clienti delle altre centinaia di aziende del settore o in caso il cliente non sia un consumatore domestico ma una **Piccola e Media Impresa** si potrà invece utilizzare, sempre per tramite del **nostro sportello**, il **Servizio Conciliazioni Clienti Energia dell'ARERA**, l'autorità di regolazione di settore.

Le problematiche più frequenti

Il **settore energetico** e il **settore idrico** (cioè le nostre forniture di luce, gas e acqua) sono spesso causa di enormi problemi per i consumatori.

Infatti, sia per **la complessità della stessa struttura del settore** che per la scarsa consapevolezza dei consumatori, 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,**
- errori nella **corretta attribuzione delle caratteristiche della fornitura,**
- **contratti non richiesti,**
- **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.**

Per tutte queste problematiche è possibile attivare la procedura di **conciliazione paritetica (o presso il Servizio Conciliazioni Clienti Energia dell'ARERA)** e grazie al Protocollo firmato con le principali aziende del settore risolvere i problemi dei consumatori è un po' più facile! Per avere il supporto dei nostri esperti contatta il nostro **sportello Energia**.

Autore: Marco Vignola

Data: 11 giugno 2021