

SERVIZIO CONCILIAZIONE  
CLIENTI ENERGIAUNO STRUMENTO  
PER IL CONSUMATORE

**V**oluto dall'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico, e gestito da Acquirente Unico, il Servizio Conciliazione clienti energia facilita la composizione delle controversie tra clienti finali e operatori di energia elettrica e gas, aiutandoli ad individuare la migliore soluzione tra le parti. Uno strumento importante al servizio del consumatore



Foto: ImagoEconomica

di **PAOLO VIGEVANO**,  
presidente e amministratore  
delegato di Acquirente Unico SpA

**P**ratiche commerciali scorrette e un'informazione non chiara. Sono le principali criticità emerse, negli ultimi anni, nel contesto di una liberalizzazione dei mercati energetici, che ha portato notevoli cambiamenti in merito ai ruoli e ai rapporti tra operatori e consumatori. Questi fenomeni hanno indotto le istituzioni a fornire all'utente, strumenti che potessero risolvere le problematiche legate alla complessità delle offerte all'interno del mercato, ampliando, dall'altra parte, l'offerta di strumenti di tutela e supporto nelle scelte. Uno, tra gli strumenti messi in campo per aiutare il consumatore, dal quale ci aspettiamo sviluppi significativi, è il Servizio

conciliazione clienti energia, affidato ad Acquirente Unico dall'Autorità: un esempio di risoluzione stragiudiziale delle controversie, che non ha precedenti in Italia.

Il Servizio mette a disposizione dei consumatori, una procedura semplice e veloce di risoluzione di eventuali controversie con gli operatori. Prevede l'intervento di un conciliatore, appositamente formato, che aiuta le parti a trovare un accordo senza ricorrere a vie giudiziarie. Inoltre è volontario, gratuito e si svolge interamente on line, in conformità con la normativa europea sull'energia e sulla risoluzione alternativa della controversie. Dall'aprile 2013, da quando è stato istituito, i risultati fin qui raggiunti so-

no più di quanto ci si aspettava: 1.000 richieste ricevute, 227 inammissibili e 729 (73 per cento del totale) avviate. Di queste, 370, cioè circa la metà, non hanno ricevuto l'adesione dell'operatore, mentre delle 319 su cui l'adesione si è realizzata, 240 (pari all'88 per cento) si sono concluse in un accordo. Non si tratta di grandi numeri in senso assoluto, ma appaiono comunque tutt'altro che trascurabili, se correttamente contestualizzati.

Prima di tutto occorre tenere conto del fatto che la conciliazione è un servizio al 100 per cento on line, il che palesemente restringe il campo dei possibili utilizzatori. Dall'altra esiste un gap chiarissimo tra le richieste che pervengono al servizio - e quindi l'interesse dei consumatori a farne uso -

QUANDO SI PUÒ ATTIVARE  
IL SERVIZIO?

Il Servizio conciliazione dell'Autorità può essere attivato se dopo aver inviato un reclamo scritto al proprio operatore non c'è stata risposta o la risposta scritta ricevuta non è ritenuta soddisfacente.

Il Servizio non può essere attivato quando per lo stesso caso:

- è già stata avviata o conclusa una procedura giudiziaria;
- è in corso o è già stata fatta un'altra procedura di risoluzione alternativa;
- è in corso o è già stato fatto un reclamo allo Sportello per il consumatore dell'Autorità per l'energia, a meno che non sia stato lo Sportello stesso a suggerire al cliente di valutare altre procedure.

CI SONO SCADENZE  
DA RISPETTARE?

Il Servizio può essere attivato dopo 50 giorni dall'invio del reclamo al proprio operatore e anche prima se la risposta ritenuta non soddisfacente arriva prima di questo termine. In questo caso, l'attivazione va fatta entro sei mesi dall'arrivo della risposta.

Se l'operatore non risponde, il cliente ha un anno di tempo dalla data di invio del reclamo per chiedere l'attivazione del Servizio conciliazione dell'Autorità.

CHI PARTECIPA  
ALLA PROCEDURA?

Il cliente finale può partecipare direttamente alla conciliazione o farsi rappresentare da un delegato, anche appartenente a un'Associazione di consumatori o di categoria. La partecipazione al Servizio conciliazione dell'Autorità è volontaria. Gli operatori sono obbligati a partecipare e sono segnalati nel Servizio nell'apposito elenco dell'Autorità, consultabile all'indirizzo [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it). Tutti gli altri operatori decidono di volta in volta se partecipare.

ENTRO QUANTO SI  
CONCLUDE LA  
PROCEDURA?

La procedura si conclude al massimo in 90 giorni dalla presentazione della richiesta di attivazione completata con tutta la documentazione.

Per esigenze motivate, le parti possono richiedere congiuntamente una proroga di 30 giorni al massimo.



## A CHI È RIVOLTO IL SERVIZIO?

Il Servizio è rivolto a tutti i clienti domestici di elettricità e gas, ai condomini con uso domestico con consumi non oltre 200.000 metri cubi annui ed ai clienti non domestici con le caratteristiche di seguito descritte:

- nel settore elettrico, se connessi in bassa tensione, con un fatturato inferiore a 10 milioni di euro/anno e meno di 50 dipendenti;
- nel settore gas, con consumi non oltre i 50.000 metri cubi annui. Queste indicazioni valgono anche per le forniture congiunte di elettricità e gas.

## COME SI ATTIVA IL SERVIZIO?

Per attivare il Servizio occorre collegarsi ai siti [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it) o [www.conciliazione.energia.it](http://www.conciliazione.energia.it) e compilare on line la richiesta allegando i documenti richiesti. La Segreteria del Servizio conciliazione dell'Autorità comunicherà al cliente l'eventuale documentazione mancante che dovrà essere inviata entro i successivi 7 giorni dalla richiesta di integrazione.

Il Servizio si svolge in chat room o video-conferenza, attraverso personal computer o altri dispositivi (es. tablet, smartphone) collegati a internet; sono consigliati la webcam e dispositivi audio (microfono, cuffie o casse).

e la disponibilità di alcuni operatori ad accogliere tali richieste.

Il Servizio di conciliazione, infatti, non è obbligatorio e ha la necessità di convincere anche le aziende, non solo i consumatori, ad aderire. Si tratta di una criticità importante, sulla quale stiamo lavorando, proprio intensificando i rapporti e i gruppi di lavoro con gli operatori e le Associazioni dei consumatori. In questo scenario un supporto fondamentale lo stanno dando proprio queste ultime, che hanno dimostrato di apprezzare e considerare il servizio svolto dall'AU, un'opportunità ulteriore rispetto agli strumenti di risoluzione dei reclami da loro direttamente gestiti. E il fatto che più del 40 per cento delle richieste di conciliazione proviene da loro, è una significativa testimonianza. Il percorso fatto fino ad ora è sicuramente importante, ma l'obiettivo è quello di far diventare questa iniziativa dall'essere uno strumento di nicchia ad uno di massa, un punto di riferimento per i consumatori e un'opportunità sia economica che di qualità dell'offerta commerciale per le aziende.

La qualità del servizio è proprio uno dei terreni su cui in futuro sempre più si concentrerà la competizio-

**SERVIZIO CONCILIAZIONE**  
Autorità per l'energia elettrica e il gas

**RISOLVERE ONLINE  
LE CONTROVERSIE NEL  
SETTORE DELL'ENERGIA**

**PER SAPERNE DI PIU'**

**800166654**  
Lunedì - Venerdì dalle 8 alle 18

[www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it)  
[www.conciliazione.energia.it](http://www.conciliazione.energia.it)

ne. In questo caso, l'adesione di un'azienda ad un Servizio istituzionale ed indipendente, rappresenta un elemento di forte attrattiva per l'utente finale. Ma per fare questo è importante fare chiarezza sui meccanismi di funzionamento, affinché non si generino informazioni poco chiare e che quindi facciano perdere d'efficacia agli strumenti creati.

Come è fondamentale fare chiarezza sulle conciliazioni «paritetiche», frutto di accordi diretti tra le associazioni dei consumatori e le aziende, e il «servizio di conciliazione online». Le prime sono importantissime, funzionano molto bene ma per situazioni tendenzialmente standardizzabili. Quando invece la controversia determina, per varie ragioni, la necessità di un confronto-colloquio-chiarimento tra le parti, fino a ieri l'unica possibilità istituzionalizzata di pervenire a tale confronto era davanti a un giudice. Og-

## CHE COSA È IL SERVIZIO CONCILIAZIONE CLIENTI ENERGIA?

Il Servizio conciliazione dell'Autorità per l'energia è una procedura semplice e veloce per risolvere on line le controversie con gli operatori di energia elettrica o gas senza ricorrere a vie giudiziarie.

La procedura si svolge on line, è completamente gratuita e prevede l'intervento di un conciliatore appositamente formato.

## CHE COSA FA IL CONCILIATORE?

Il conciliatore è un esperto di mediazione nel settore energetico. Non è un giudice e non decide l'esito della controversia, ma aiuta le parti a raggiungere un accordo.

Se entrambe le parti lo chiedono, può proporre una soluzione che le parti possono accettare o rifiutare.

gi, la conciliazione messa a punto dall'Autorità consente, invece, proprio il confronto diretto tra le parti di fronte a un soggetto terzo e indipendente.

Dobbiamo quindi potenziare la conoscenza di entrambi gli strumenti, perché sempre più i consumatori possano scegliere la strada che più si adatta al tipo di controversia di cui si trovano ad essere parte. Questo, necessariamente e sempre più, dovrà avvenire con l'impulso e l'affiancamento del consumatore da parte delle Associazioni stesse, che potranno peraltro coinvolgere sempre più operatori. Anche i dati delle conciliazioni paritetiche, infatti, non sono privi di ombre, con una percentuale di insuccesso che è comunque significativa: su 2.892 casi del 2012, 1.247 (quasi la metà) non si sono concluse positivamente per svariati motivi. Quindi è decisiva la collaborazione tra Associazioni e Istituzioni, soprattutto a livello organizzativo, al fine di creare una sinergia, che traduca effettivamente gli attuali «insuccessi» in risoluzioni positive. Chi ben comincia è a metà dell'opera, ma noi vogliamo continuare ancora meglio. ■