

COMUNICATO



## DA 10 ANNI IN AIUTO DEI CONSUMATORI

*circa 42 milioni di euro recuperati a favore dell'utente finale e oltre 5 milioni di telefonate gestite*

Roma, 18 febbraio 2020 - Lo Sportello per il Consumatore Energia e Ambiente compie dieci anni. Dieci anni di informazioni gratuite e gratuita assistenza ai consumatori dei settori elettrico, gas, e, negli ultimi anni, anche servizio idrico integrato e rifiuti. Lo Sportello, istituito dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) a fine del 2009, è gestito, per legge, da Acquirente Unico.

Ad oggi sono stati circa 42 milioni gli euro recuperati a favore dei consumatori (Reclami, Procedure Speciali e Servizio di Conciliazione) e più di **5 milioni** le chiamate ricevute, con una media giornaliera di **2.000**, e circa **700 mila** le problematiche gestite. Il livello di prestazione ritenuto soddisfacente dal **96%** degli utenti.

I servizi dello Sportello sono: *Contact Center, Servizio Conciliazione, Servizio SMART Help (per problematiche specifiche dei settori energetici), Servizio Reclami, e Servizio Segnalazioni*. Inoltre esiste un Help Desk specificamente dedicato alle Associazioni dei consumatori e delle piccole e medie imprese. Proprio la Conciliazione, introdotta nel 2013 (e obbligatoria per luce e gas dal 2017) riveste un ruolo sociale particolarmente importante, anche per il fatto di essere completamente gratuita. Ad oggi sono più di **42 mila** le conciliazioni gestite ed il **96% dei clienti è soddisfatto del servizio** ricevuto. In termini di "compensation", il corrispettivo economico ottenuto dai clienti o utenti finali che hanno sottoscritto un accordo dinanzi al Servizio Conciliazione è stato di circa **20 milioni di euro**.

Negli ultimi due anni, **per il settore elettricità, gas e idrico**, in termini di richieste di informazioni e assistenza le regioni più attive sono state il **Lazio (circa 213 per 100.000 abitanti)** e l'**Abruzzo (circa 161 per 100.000 abitanti)** e la **Liguria (circa 155 per 100.000 abitanti)**.

Per il settore elettricità e gas, sono state circa **13 mila richieste di supporto sui Bonus sociali, il 44% delle quali provengono dal Nord Italia (circa 6 mila)**; mentre quasi **38 mila** quelle ricevute con richieste sul funzionamento del mercato, di cui quasi la metà, il **49%**, provengono dal **Nord Italia**. Gli argomenti più trattati: contratti contestati, cambio fornitore, doppia fatturazione e condizioni economiche dei nuovi contratti.

Per il settore idrico un tema particolarmente approfondito è quello legato al Bonus Sociale con circa **70 mila contatti al Numero Verde**, con richieste di informazioni di carattere generale e di assistenza sullo stato delle specifiche domande di agevolazione tariffaria. In termini di reclusività il tema più trattato è quello legato alla fatturazione con circa **3 mila reclami, il Centro Italia** il più attivo più di **2 mila richieste (79%)**.

Infine l'**11%** degli utenti si sono informati sul Portale Offerte, sui Gruppi d'acquisto, sulle cosiddette offerte "Placet" o per avere informazioni generali sulle dinamiche legate al completamento del **mercato libero**.