

Energia: tornato operativo lo Sportello per il consumatore Arera dopo l'attacco hacker

 canaleenergia.com/rubriche/consumer/energia-tornato-operativo-lo-sportello-consumatore-arera-dopo-lattacco-hacker/

7 ottobre 2022



A poco più di un mese dall'attacco informatico che il 29 agosto scorso ha reso inutilizzabili i servizi informatici dello Sportello per il consumatore energia e ambiente, gestito da Acquirente Unico per conto dell'Autorità per l'energia – Arera, i **servizi online** del Portale sono finalmente tornati ad essere accessibili, seppur in parte, e a breve verrà completata l'attività di ripristino.

Per avere maggiori informazioni in merito, Canale Energia ha intervistato il **responsabile del Servizio Conciliazione di AU, Giovanni Galieti**.

Dopo più di un mese, alcuni servizi online dello Sportello consumatore sono tornati ad essere operativi, qual è attualmente la situazione?

Occorre premettere che le attività non si sono mai fermate, pur a fronte dei molti disagi emersi dopo l'attacco hacker, a partire dal numero verde 800.166.654, mentre per tutti i servizi online che chiaramente avevano subito uno stop, sono sempre state attive altre

modalità, comunicate anche sul sito www.sportelloperilconsumatore.it, al fine di dare seguito all'operatività. Ora possiamo dire che anche quest'ultima fase critica è stata superata e, che nel giro di poco tempo, si tornerà alla normalità.

È possibile avere una tempistica certa in merito al Servizio Conciliazione, attività che ha subito importanti ripercussioni a seguito dell'attacco?

Già lo scorso **martedì 4 ottobre**, sono state **ripristinate le Aree riservate ai clienti e agli operatori del Portale del Servizio Conciliazione**. Inoltre, le parti i cui incontri di conciliazione sono stati aggiornati o rinviati nel periodo dal 29 agosto al 3 ottobre, riceveranno un alert via email per consultare il fascicolo online presente nella propria Area riservata e dunque, venire a conoscenza delle nuove date. Per le procedure concluse nel medesimo periodo, le parti riceveranno specifiche indicazioni alla email fornita in fase di registrazione al Portale dello Sportello e/o tramite fascicolo online.

Gli altri servizi invece, quando torneranno completamente operativi online?

Dal prossimo **martedì 11 ottobre**, saranno di nuovo online tutti gli altri servizi dello **Sportello**, quali: procedure speciali, moduli bonus gas per i clienti indiretti gas, reclami, richieste di informazioni, segnalazioni ed help desk per le Associazioni, così come il Portale operatori-gestori.