

19 aprile 2024 15:22

 ITALIA: Conciliazioni energia Arera. Relazione 2023

Nel 2023 il Servizio Conciliazione dell'ARERA ha consentito a clienti e utenti di ottenere o risparmiare oltre 20 milioni di euro, resolvendo controversie con gli operatori e i gestori di acqua, luce, gas e telecalore.

Il numero di domande è passato da 24 mila del 2022 a oltre 32 mila, toccando l'ammontare più alto da quando esiste il Servizio, con i picchi più alti in Abruzzo e Sardegna, a seguire Basilicata e Marche. Circa il 70% si è concluso con un accordo tra le parti.

La grande maggioranza dei casi riguarda le utenze domestiche (76%) nei settori elettricità (16.216) e gas (8.420); segue il settore idrico, che 'scavalca' il dual fuel (unica bolletta per luce e gas, rispettivamente 3.923 e 3.817 domande), infine le pratiche attivate dai prosumer (i produttori-consumatori di energia elettrica, 240) e telecalore (61). Nei settori energetici il tentativo di conciliazione prima di rivolgersi al giudice è obbligatorio dal 2017, mentre nel settore idrico e nel telecalore è obbligatorio dal 30 giugno 2023. L'ammontare complessivo di 20,5 milioni di euro del 2023 (valore che crescerà una volta concluse le procedure ancora pendenti) rappresenta, a titolo esemplificativo, quanto restituito ai clienti sottoforma di rimborsi, indennizzi, ricalcolo di fatturazioni errate o rinuncia a spese e interessi moratori da parte dei fornitori. Migliora anche il tempo medio per la chiusura della procedura, che passa dai 56 giorni medi del 2022 ai 53 del 2023.

Le questioni affrontate più spesso sono legate alla fatturazione, soprattutto nei settori elettrico, gas e idrico, alla contrattualistica, in particolare per le forniture dual fuel, alle questioni legate allo scambio sul posto per i prosumer. Inoltre, in circa il 65% di tutte le domande inviate i clienti e utenti hanno preferito farsi rappresentare da un delegato (per esempio associazione dei consumatori). Da segnalare infine che poco meno del 19% delle domande non è stato ammesso principalmente perché il cliente ha deciso di non completare la domanda oppure per motivi procedurali (documentazione mancante, termini, ambito di applicazione).

La relazione annuale del Servizio Conciliazione è disponibile nella pagina dedicata del sito web di [ARERA](#)

CHI PAGA ADUC

l'associazione non **percepisce ed è contraria ai finanziamenti pubblici** (anche il 5 per mille)

La sua forza economica sono iscrizioni e contributi donati da chi la ritiene utile

DONA ORA (<http://www.aduc.it/info/sostienici.php>)