



Economia - Truffe e disservizi luce e gas: nasce Reclami Gas&Luce

**Roma - 16 gen 2024 (Prima Notizia 24) Il primo portale
specializzato nella gestione dei reclami.**

Con l'arrivo del 2024 è arrivato anche l'avvento, quasi, definitivo del mercato libero delle utility luce e gas. Nonostante siano trascorsi più di 15 anni dall'avvio dello stesso sono ancora molti i dubbi e le perplessità dei consumatori, i quali sentono sempre più spesso parlare di problemi, raggiri e truffe. Nel 2022, secondo gli ultimi monitoraggi disponibili dell'Autorità del settore Arera, si sono registrati nel settore 540.882 reclami (in aumento del 14,3% rispetto ai 473.146 dell'anno precedente), di cui il 73,7% proveniente da clienti attivi sul libero mercato. Su questi numeri è stata realizzata un'ulteriore indagine dalla quale è emerso che il 43% dei consumatori non ha risolto il problema nonostante l'invio di un reclamo. Per quanto riguarda i principali argomenti oggetto di reclamo da parte dei clienti dei settori elettrico e gas il 40,4% riguarda la fatturazione, il 16,7% il mercato (come contratti non richiesti, cambio fornitore, ...), il 16,1% i contratti (come modifiche unilaterali, volture e subentri, ...), l'8,3% la morosità e la sospensione della fornitura. "Questi sono i numeri ufficiali – precisa Giovanni Riccobono, Founder di Reclami Gas&Luce™ - ma non tiene conto di altre due categorie: - Consumatori che sanno di avere un problema e non sapendo come muoversi stanno fermi; - Consumatori ignari di avere un problema. Se infine si tiene conto anche dei consumatori vittime di una truffa i numeri aumentano vertiginosamente: sempre nel 2022, secondo una ricerca del settore, ammonterebbero a 4 milioni gli italiani caduti vittime di una truffa o di un tentativo di truffa nell'ambito delle bollette luce e gas, ben il 28% in più rispetto all'anno precedente, con un danno stimato di oltre 1,2 miliardi di euro, vale a dire oltre il doppio rispetto alla precedente rilevazione fatta a maggio 2022 (+152%)". "Per inciso: 6 vittime su 10 non denunciano l'accaduto. Giusto per fare qualche esempio nel mese di novembre 2023 - racconta Riccobono - l'Autorità AGCM ha multato 6 società del settore per modifiche tariffarie ritenute illecite: potenzialmente i consumatori coinvolti sono 9 milioni. Anche da lì nasce l'idea di creare un portale di riferimento, Reclami Gas&Luce™, dove specialisti del settore sono pronti a garantire la tutela dei consumatori in quello che, ad oggi, risulta il complesso mondo delle Utility". Reclami Gas&Luce™ nasce dalla cooperazione di Dottori e Avvocati specializzati nella gestione dei reclami e risoluzione delle controversie con oltre 11 anni di esperienza nel settore energetico, i quali negli ultimi 4 anni hanno gestito oltre 3700 reclami, recuperando più di 730.000 mila euro a favore dei consumatori per i più svariati disservizi: bollette pazze, modifiche unilaterali, contratti non richiesti, risarcimento danno, e molti altri. Risultato che è stato raggiunto anche grazie alla collaborazione con molteplici realtà come associazione dei consumatori, professionisti del settore, centri servizi. Il servizio si prospetta di essere semplice, completo e 100% online in modo tale da assicurare risposte rapide e supporto costante, mettendo nella piena consapevolezza il cliente finale di decidere come voler intervenire. Reclami

Gas&Luce™ si basa su tre pilastri fondamentali: 1. Pianificazione: attraverso una consulenza iniziale con gli specialisti verrà analizzata la situazione segnalata, individuando i punti di forza e debolezza nell'avvio di una contestazione. 2. Economicità della strategia: verrà fornita al consumatore una relazione, la quale quantificherà anche il tempo e denaro necessari per intraprendere la strategia individuata per la risoluzione del problema, in modo tale che il consumatore possa valutare la strada da intraprendere. 3. Massimizzazione del risultato: qualora durante la fase di gestione del problema emergessero elementi tali da far venire meno le osservazioni avanzate, gli specialisti adotteranno un cambio di strategia con l'obiettivo di massimizzare il risultato che si potrà ottenere dal nuovo scenario emerso. Collegandosi al sito è possibile scaricare gratuitamente un manuale su come gestire un reclamo vincente con il proprio fornitore, approfondendo procedure, errori da non commettere e rischi da valutare.

di Michele Grillo Martedì 16 Gennaio 2024