



Assium | Associazione Italiana Utility Manager

PRESS RELEASE 04/23

CONTESTAZIONI E CONCILIAZIONI IN CRESCITA: ASSIUM ATTESTA L’AFFIDABILITÀ DELLE AZIENDE E VIGILA SUL LORO OPERATO CON L’OBIETTIVO DI RIDURRE GRADUALMENTE IL NUMERO DI CONTROVERSIE

Ogni anno Arera e Agcom registrano migliaia di domande di contestazioni da parte dei cittadini verso gli operatori di energia e telecomunicazione. L'**Attestazione di Affidabilità e Qualità Assium**, che ogni azienda può richiedere, è un valido strumento per ridurre l'enorme numero di contestazioni. L'iter di certificazione è condotto dal comitato tecnico-scientifico dell'associazione, con l'obiettivo di verificare l'osservazione delle normative vigenti in materia di tutela del consumatore, nel rispetto del codice deontologico dell'Associazione riferito alla Norma UNI 11782:2020.

ARERA, Autorità di Regolazione per Energia, Rete, Ambiente, solo nel 2022, ha registrato 24.000 domande di conciliazione ricevute nei settori energetici.

Dall'altra parte anche AGCOM, L'Autorità per le garanzie nelle Telecomunicazioni ha ricevuto, nel 2021, 90.855 istanze di conciliazione. Dati che fotografano la frustrazione dei consumatori nelle relazioni con i fornitori di luce, gas, telefonia e connettività.



Assium | Associazione Italiana Utility Manager

PRESS RELEASE 04/23

“I numeri parlano: i dati sono fondamentali per avere una visione oggettiva e realistica di ciò che sta accadendo nel nostro Paese, per questo dobbiamo tutti ringraziare Arera e Agcom per il lavoro esemplare che fanno nello sforzo di tutelare i consumatori” - commenta Federico Bevilacqua, Presidente di Assium - Associazione Italiana Utility Manager.

“La sfiducia dei consumatori verso gli operatori del settore è un sentimento percepito da tutti. Non si può restare indifferenti di fronte a numeri così impietosi, ma al tempo stesso è ancora più doveroso fare un distinguo tra chi lavora in maniera scorretta e poco limpida - e chi invece opera con etica e trasparenza, nel rispetto degli utenti, come fanno ad esempio i players di questo settore che hanno ottenuto l’ Attestazione di Affidabilità e Qualità di Assium.”

-
- **Assium - Associazione Italiana Utility Manager** è il primo organismo impegnato nella vigilanza del mercato delle *utilities* e nella tutela degli interessi dei propri associati - professionisti, aziende e consumatori. Gli associati aderiscono ad un Codice Etico che promuove la trasparenza e contribuisce ad aumentare la credibilità di coloro che operano nei settori di Energia e Telecomunicazioni.
 - **Assium** è la più grande associazione in Italia che raggruppa gli Utility Manager certificati e tutte le società (operatori, agenzie e call center) dei settori di energia, gas e telecomunicazioni, che vogliono distinguersi da chi ancora opera in modo poco chiaro e poco trasparente.
 - **Assium** rilascia l’Attestazione di Azienda Affidabile, una certificazione riconosciuta alle società e alle agenzie in linea con i principi di etica e di trasparenza e che osservano le normative vigenti in materia di tutela del consumatore. L’iter di certificazione, richiede un audit condotto dal comitato tecnico-scientifico di Assium nel rispetto del codice deontologico dell’Associazione in riferimento alla Norma 11782 del 2020.



Milano 22 giugno 2023 - Il numero di **contestazioni e richieste di conciliazione** tra consumatori e operatori cresce di anno in anno.

In un report di **ARERA** (Autorità di Regolazione per Energia, Rete, Ambiente), si evidenzia come solo nel 2022, il numero di domande ricevute nei **settori energetici superi i 24.000 invii**.

Nello specifico, il maggior numero di contestazioni riguarda il **settore elettrico**: 12.831, quasi la metà del totale. Seguono **gas** (5.383), **dual fuel** (2.744), **idrico** (3.184) e **prosumer** (144).

In **sei anni**, le domande di conciliazione presentate all'Autorità nei **settori energetici** sono **raddoppiate**, raggiungendo nel 2022 un tasso di risoluzione positiva del 69% delle procedure concluse. Un trend di crescita registrato anche per le domande presentate dagli utenti riguardanti il **servizio idrico**, che sono passate da poco più di 300 nel 2018 a oltre 3 mila nel 2022.

Lo scorso anno, grazie al Servizio Conciliazione di ARERA, clienti e utenti, domestici e non, hanno risolto le controversie con i fornitori di luce, gas, acqua e teleriscaldamento, ottenendo o **risparmiando 21 milioni di euro**.

Dal **30 giugno 2023**, gli utenti che vogliono risolvere problemi e controversie con il proprio fornitore idrico e del teleriscaldamento, prima di rivolgersi a un giudice, dovranno effettuare il tentativo di conciliazione presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità, gratuito e online. Si estende, così, ai settori idrico e teleriscaldamento il sistema di tutele già attivo per l'energia elettrica e il gas, per cui il tentativo di conciliazione è obbligatorio dal 2017.

Anche **AGCOM** (Autorità per le garanzie nelle comunicazioni) da parte sua, ci ha condiviso dei dati allarmanti sul numero di contestazioni dei consumatori: solo nel 2021, hanno registrato **90.855 istanze di conciliazione**.



Assium | Associazione Italiana Utility Manager

PRESS RELEASE 04/23

Sotto il profilo della semplificazione, i risultati dell'attività conciliativa si confermano **estremamente positivi**: un primo dato di interesse è quello relativo all'efficacia della negoziazione svolta direttamente dalle parti tramite **ConciliaWeb**, piattaforma online che grazie alle nuove funzionalità della versione 2.0, ha portato alla conclusione con accordo transattivo, **prima ancora dell'intervento del conciliatore**, del 18% delle procedure totali.

"I numeri parlano: i dati sono fondamentali per avere una visione oggettiva e realistica di ciò che sta accadendo nel nostro Paese, per questo dobbiamo tutti ringraziare Arera e Agcom per il lavoro esemplare che fanno nello sforzo di tutelare i consumatori" - commenta **Federico Bevilacqua**, Presidente di Assium - Associazione Italiana Utility Manager. *"La **sfiducia dei consumatori** verso gli operatori del settore è un sentimento percepito da tutti. Non si può restare indifferenti di fronte a numeri così impietosi, ma al tempo stesso è ancora più doveroso fare un distinguo tra chi lavora in maniera scorretta e poco limpida - e chi invece opera con etica e trasparenza, nel rispetto degli utenti, come fanno ad esempio i players di questo settore che hanno ottenuto l'**Attestazione di Affidabilità e Qualità di Assium.**"*

In questo scenario, l'**Attestazione di Affidabilità e Qualità Assium** è uno strumento che **può aiutare a ridurre il mastodontico numero di contestazioni** perchè ha una duplice funzione: da una parte **verifica e vigila** le società e gli operatori, dall'altra fornisce un *bollino* di riconoscimento, nel mercato, a coloro che lavorano in modo corretto e chiaro verso i consumatori. Il **bollino di Azienda Affidabile** viene riconosciuto alle **società e alle agenzie** in linea con i principi di etica e di trasparenza. L'iter di certificazione viene condotto dal comitato tecnico-scientifico di Assium nel rispetto del codice deontologico dell' Associazione in riferimento alla Norma UNI 11782 del 2020.

Le aziende con **Attestazione Affidabilità Assium** sono *players* che credono nell'evoluzione del settore delle utilities attraverso la certificazione delle



Assium | Associazione Italiana Utility Manager

PRESS RELEASE 04/23

competenze. Tra le **prime imprese** ad aver conseguito la certificazione di qualità, ricordiamo:

- **New Done**, che offre un servizio di consulenza completa, di gestione, analisi e ottimizzazione dei costi aziendali nell'ambito di: energia elettrica, gas naturale, efficientamento energetico, mobilità elettrica, telefonia e connettività.
- **EnergieChiare**, composta da professionisti del settore energia e gas che sono in grado di gestire e risolvere tutte le problematiche di aziende, strutture pubbliche e privati.
- **FBC Italia**, pionieri dell'Utility Management, forniscono il primo e unico servizio in Italia che garantisce la gestione più proficua e smart dei costi energetici e di telecomunicazioni affinché l'impresa possa valorizzare i suoi asset più preziosi: "tempo e denaro".
- **GLserVIS**, mette al servizio delle aziende clienti la propria competenza tecnica, entrando in contatto con le esigenze del cliente. L'obiettivo è quello di ottimizzare i costi e produrre un ingente risparmio sulle forniture delle energetiche delle aziende.
- **Utilità**, è un'azienda nata nel 2000 per offrire un servizio di consulenza principalmente alle PMI, al fine di ottimizzare i loro costi energetici. Dal 2007 è un vero e proprio trader con gestione completa della fornitura del Cliente finale.
- **Pu Broker**, è specializzata nelle risoluzioni delle problematiche sia tecniche che amministrative tra i gestori di telefonia-energia e gas ed utente finale sia esso azienda che privato.
- **Mitan Telematica**, è un Operatore Autorizzato di Servizi di Comunicazione Elettronica e un System Integrator ed è presente inoltre nel settore della sicurezza dati e ambientale (Security).



Assium | Associazione Italiana Utility Manager

PRESS RELEASE 04/23

Le aziende sopracitate, si distinguono per l'attenzione dedicata alla **formazione e certificazione della rete vendita**, al **rispetto del codice di condotta commerciale**, alla **trasparenza delle offerte**, alla **corrispondenza con le fatture emesse** e infine al **servizio post vendita di qualità**. Si differenziano nel *mare magnum* di pratiche scorrette, che purtroppo sono ancora diffuse nel settore delle *utilities*, e concorrono a ridurre la quantità di contestazioni e richieste di conciliazioni presso Arera e Agcom. La strada per affrancare il settore dalla cattiva reputazione è lunga ma un primo passo può essere quello di richiedere l'**Attestazione di Affidabilità e qualità Assium**: uno strumento strategico per operatori o aziende, affinché possano aumentare la fiducia nei consumatori, accrescere il proprio business e migliorare la nomea e le condizioni di tutto il comparto *dell'utility management*.

Agenda Giugno 2023 per professionisti, aziende e consumatori:

Giovedì 22 giugno - Assium è ospite di **DotBlue**, azienda tecnologica specializzata del mercato delle multiutility. **Federico Bevilacqua, Presidente di Assium**, parteciperà al webinar dal titolo "**Utility e Reclami: tra problemi ed opportunità**" portando l'esperienza e le competenze degli Utility Manager Certificati iscritti a Assium.

Martedì 27 giugno - Si celebra in tutto il mondo la **Giornata Mondiale delle Micro, Piccole e Medie Imprese**. Assium affianca anche le piccole e medie imprese con



Assium | Associazione Italiana Utility Manager

PRESS RELEASE 04/23

professionisti Utility Manager certificati che perseguono la sostenibilità economica ed ecologica delle bollette di energia e telecomunicazione, supportandoli nei momenti di instabilità.

Giovedì 29 giugno - **Assium** ospita il webinar con l'azienda **IMA Italia Assistance**, filiale italiana del Gruppo francese IMA che opera nei settori di mobilità, salute, viaggi e abitazione. **Tommaso Manca**, Sales Manager Automotive e Nuovi Mercati di Imaltalia, sarà in diretta sul **profilo LinkedIn del presidente Assium Federico Bevilacqua** e risponderà alle domande degli utenti.

CONTATTI PER I MEDIA

Ufficio Stampa ASSIUM

stampa@assium.it

+39 3476516192

www.assium.it

[Youtube](#) | [Facebook](#) | [LinkedIn](#) | [Instagram](#)



Assium | Associazione Italiana Utility Manager

PRESS RELEASE 04/23

About Assium

Assium, persegue il risparmio energetico e la riduzione dell'impatto della transizione ecologica su famiglie e imprese.

Assium, è la prima associazione nel settore dell'Utility Management. E' impegnata nella vigilanza del mercato e nella tutela degli interessi dei propri associati - professionisti, aziende e consumatori.

Assium è un'associazione che si occupa di nutrire sostenibilità e fiducia nel mercato dell'utility management, supportando operatori e consumatori.

La sua **mission** è quella di aumentare la credibilità degli operatori dei settori Luce, Gas, Telefonia e Connettività, garantendo alle famiglie e alle aziende la sostenibilità economica ed ecologica delle spese mensili.

Assium ha l'obiettivo di disciplinare il mercato delle Utilities **rendendo obbligatorio un percorso formativo** e di certificazione per tutti coloro che vogliono operare nell'utility management dunque l'istituzione di un registro professionale.

Assium è stata fondata per favorire il sano sviluppo del settore delle Telecomunicazioni, dell' Energia Elettrica e del Gas, offrendo una nuova esperienza delle utilities.

Assium è attiva da aprile 2020 nella vigilanza del mercato delle Utilities: in modo particolare è impegnata nella normazione del mercato delle Utilities e nel nutrimento della cultura della formazione in conformità con quanto previsto dalla Norma UNI 11782 del 2020.

Assium rilascia l' Attestazione di Azienda Affidabile, una certificazione riconosciuta alle società e alle agenzie in linea con i principi di etica e di trasparenza e che osservano le normative vigenti in materia di tutela del consumatore. L'iter di certificazione, richiede un audit condotto dal comitato tecnico-scientifico di Assium nel rispetto del codice deontologico dell'Associazione in riferimento alla Norma 11782 del 2020.

Assium promuove il comportamento sano e leale sul mercato, alimentando dialogo, conoscenza e fiducia fra gli attori economici e sociali.

About Assium

ASSIUM è guidata da quattro principi: Etica, Professionalità, Formazione, Conoscenza.

Per maggiori informazioni, visitate il sito www.assium.it e seguite i nostri profili social

[Youtube](#) | [Facebook](#) | [Linkedin](#) | [Instagram](#)

Assium - Associazione Italiana Utility Manager
Viale Thomas Alva Edison, 110
20099 – Sesto San Giovanni MI

stampa@assium.it
www.assium.it