

Bollette, come difendersi dai disservizi ed effettuare un reclamo

Controllare sempre le bollette è un'abitudine che aiuta ad accorgersi di eventuali **anomalie** o **disservizi** presenti. Errori di fatturazione o l'attivazione di un servizio non richiesto possono capitare molto più frequentemente di quanto si immagini. Alcune volte è necessario semplicemente segnalare al gestore dell'utenza l'anomalia e questa viene automaticamente risolta. Altre, invece, c'è bisogno di **aprire una pratica di rimborso** e i tempi possono essere molto più lunghi.

Come inoltrare un reclamo per un disservizio in bolletta

Con un **reclamo**, il consumatore prova a far valere i propri diritti verso la compagnia che fornisce un'utenza (luce, gas, ecc.). Negli ultimi anni, con la liberalizzazione del mercato, sono diventati molto frequenti i disservizi riguardanti la fatturazione. Oltre a prestare sempre attenzione ogni volta che arriva una bolletta, può comunque capitare che si sia vittima di un'inefficienza. Tra i tanti modi per inoltrare un reclamo, la **raccomandata** risulta uno dei mezzi di corrispondenza da preferire, soprattutto per il valore legale che da sempre detiene questo strumento. Oggi è possibile inviare una raccomandata A/R senza recarsi fisicamente all'ufficio postale, grazie all'opportunità di effettuare tutte le operazioni online. [Qui il servizio di Ufficiopostale.com](https://www.ufficiopostale.com) per spedire le raccomandate. La ricevuta di ritorno dà conferma dell'effettiva ricezione del reclamo e, nel caso in cui il gestore tardi a risolvere il problema, si ha a disposizione **una prova dal valore legale**.

Come comportarsi se il gestore non risponde

Se il gestore dell'utenza di luce e gas non risponde al reclamo o non intende rimborsare il disservizio, l'utente può intraprendere la **procedura di conciliazione**. In questo modo, si evitano le vie legali e si velocizza il procedimento. Se non si riesce a trovare una soluzione anche con il Servizio di Conciliazione, allora è necessario agire nelle sedi legali opportune. Nel 2018 l'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente e la Guardia di Finanza hanno rilevato che gli italiani hanno pagato somme non dovute per **un totale di circa 260 milioni di euro**. Una cifra enorme, che ha portato al risarcimento agli utenti tramite sconti sulle bollette di luce e gas. In alcuni casi, si è trattato di vere e proprie frodi ai danni dei consumatori. Tra queste, le somme versate per interventi di odorizzazione del gas metano, molto importanti ai fini della sicurezza nelle case, e mai eseguiti. Sebbene le associazioni dei consumatori siano sempre molto attente a segnalare disservizi e truffe ai danni degli utenti, è consigliabile sempre leggere attentamente le bollette e qualsiasi comunicazione arrivi dalle aziende fornitrici di servizi di luce, gas, acqua e telefonia.