

In caso di disservizi la prima mossa è la lettera di reclamo

Meglio se con la documentazione disponibile

PAGINA A CURA DI
Adriano Lovera

■ Dalla casa rimasta ore senza luce alle fatture sbagliate, anche nel settore energia non mancano i disservizi. Il mercato libero, tra l'altro, ha moltiplicato i fornitori e le offerte, ma anche i problemi, come l'attivazione di contratti non richiesti. Il rimedio al quale ricorrere in questi casi è il reclamo.

Il cliente che ritiene di aver subito un disservizio deve infatti presentare un reclamo alla società venditrice, personalmente o tramite un rappresentante o un'associazione dei consumatori. Di solito si procede in forma scritta, meglio se con raccomandata Ar, utilizzando il modulo apposito che i fornitori sono tenuti a rendere disponibile sul proprio sito o presso gli sportelli fisici. Ma fa fede anche un reclamo scritto su carta libera. L'importante è che sia completo di alcune informazioni: i dati del cliente, il tipo servizio (gas o elettricità), il codice cliente e il codi-

ce identificativo del punto fisico di consegna (Pod o Pdr) indicati sulle bollette. La società è obbligata a rispondere al reclamo entro 40 giorni dall'arrivo della contestazione, pena il pagamento di un indennizzo per il ritardo (vedere la tabella in pagina che riporta gli indennizzi anche per altri disagi). Se la società non risponde in tempo, dà torto al cliente o fornisce una spiegazione non soddisfacente, si può passare al secondo step, cioè rivolgersi allo Sportello consumatore dell'Authority o alla procedura di conciliazione.

Lo strumento più veloce per entrare in contatto con lo sportello è il sito internet www.acquirenteunico.it (per posta, fax o email): occorre inoltrare tutta la documentazione per spiegare l'accaduto (il contratto, la bolletta, l'eventuale risposta del fornitore). A questo punto lo staff dello Sportello fornirà indicazioni utili per giungere a una soluzione. Si può contattare lo Sportello anche solo per ottenere infor-

mazioni sui propri diritti (n. verde 800.166.654 info.sportello@acquirenteunico.it) mentre per le segnalazioni relative ai reclami bisogna scrivere una lettera a «Sportello per il consumatore di energia c/o Acquirente Unico Spa Unità Reclami, Via Guidubaldo del Monte 45, 00197 Roma», una email a reclami.sportello@acquirenteunico.it o un fax al 800.185.025. Nel 2012 i reclami ricevuti sono stati 36mila (2mila in meno dal 2011) e hanno riguardato temi quali la fatturazione (36%), i bonus (22%), il mercato (16%) e i contratti (14%).

Un'alternativa allo Sportello del consumatore è la strada della conciliazione gratuita, anche questa fornita dall'Autorità dell'energia. Questo significa che un professionista esterno interviene per tentare una mediazione tra le parti. La procedura si attiva e si svolge solo online, cliccando su "Attiva conciliazione" nella homepage di www.acquirenteunico.it. Si può richiedere non prima di 50 giorni dalla

presentazione di un reclamo alla società e si conclude in un massimo di 90 giorni.

Una casistica particolare di disservizio è l'attivazione di una fornitura non richiesta. Quando, cioè, siamo stati contattati da venditori telefonici o porta a porta e ci ritroviamo con un contratto di energia che non desideravamo. Vista la frequenza dei casi, un anno fa l'Autorità ha deciso di stringere le maglie. Oggi è compito della società telefonare al cliente o inviargli una lettera, per avere la conferma dell'attivazione. Ma in caso di problemi, si possono percorrere le strade appena indicate relative ai reclami.

Una guida ai diritti in materia di energia, oltre che l'Atlante disponibile sul sito AeeG, è il progetto "Diritti a viva voce" (www.energiadirittivivavoce.it), realizzato da 17 associazioni dei consumatori, dotato di numero verde (800821212) e 45 sportelli fisici in tutta Italia.



Peso: 23%

Le compensazioni

Alcuni degli indennizzi per gli utenti previsti dall'Aeeg per il superamento degli standard di qualità

Indicatore	Standard giorni max lavorativi *	Indennizzo (in euro) per superamento tempi standard		
		Entro il doppio	Entro il triplo	Oltre il triplo
RISPOSTE				
Risposta motivata ai reclami scritti	40			
Rettifica fatturazione	90	20	40	60
Rettifica doppia fatturazione	20			
ELETTRICITÀ				
Preventivi lavori rete	20			
Esecuzione lavori semplici	15			
Attivazione fornitura	5			
Disattivazione fornitura su richiesta cliente	5	35	70	105
Riattivazione fornitura dopo sospensione per morosità	1**			
Puntualità appuntamento	2 ore	35	Non applicabile	
Ripristino fornitura dopo guasto contatore	3 o 4 ore***			
Comunicazione esito verifica del contatore	15			
Sostituzione contatore guasto	15	35	70	105
Comunicazione esito verifica tensione	30			
Ripristino valore corretto tensione	15			
GAS				
Preventivi lavori semplici/complessi	15-40			
Esecuzione lavori semplici	10			
Attivazione fornitura	10			
Disattivazione fornitura su richiesta cliente	5	30	60	90
Riattivazione dopo sospensione per morosità o pericolo	2			
Verifica pressione	10			

* I giorni si intendono lavorativi per gli indennizzi nel settore elettricità e gas e solari per i tempi di risposta; ** feriali; lavorativi in caso di precedente riduzione della potenza al 15% della potenza impegnata; *** secondo che la richiesta sia pervenuta nei lavorativi dalle 8 alle 18 o nei giorni non lavorativi o dalle 18 alle 8
Fonte: elaborazioni su dati Autorità per l'energia

