Anno IX - Numero 9 - Settembre 2009
Iscrizione tribunale di roma sezione stampa n.503-00 del 28.11.2000 poste italiane spa, spedizione in abbonamento postale decreto legge 353/03 (convenzione legge 46/04) articolo 1 comma 2, dcb roma

DIRITTI&CONSUMI

MENSILE DEL MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO

DIRETTORE RESPONSABILE ANTONIO LONGO REDAZIONE LAURA SIMIONATO (RESP.), SILVIA BIASOTTO, LIVIA ZOLLO, PAOLO DI LENA PROGETTO GRAFICO MARCO LOVISATTI SEDE E REDAZIONE VIA PIEMONTE 39A 00187 ROMA TEL. 06 4881891 EMAIL DIRITTIECONSUMI@MDC.IT STAMPA REPROSTAMPA INDUSTRIA GRAFICA FINITO DI STAMPARE IL 30/09/2009 HANNO COLLABORATO A QUESTO NUMERO MARINA MIGLIORATO, ENEL, FRANCESCO LUONGO, GIULIO MAZZONE

L'EDITORIALE

UN'ESPERIENZA DI VALORE

"**Quando attenzione fa rima con Conciliazione**" è lo slogan scelto da Enel per lanciare nel 2007 la campagna informativa nazionale, rivolta a tutti i consumatori, sulla procedura di conciliazione paritetica adottata insieme alle Associazioni dei Consumatori. Un progetto nato nel 2004 che si è concretizzato due anni dopo, con la firma di un Protocollo di Conciliazione e di un Regolamento attuativo da parte dell'amministratore delegato di Enel, Fulvio Conti e dei vertici di tutte le Associazioni dei Consumatori del CNCU.
La procedura di **Conciliazione paritetica**, che si sviluppa completamente online attraverso un applicativo informatico, è stata sperimentata per circa un anno in Piemonte e successivamente ampliata a tutto il territorio nazionale. L'estensione della procedura è avvenuta dopo un ciclo di 28 corsi di formazione rivolti ai conciliatori e agli operatori degli sportelli territoriali delle Associazioni che si sono svolti in 9 città italiane, organizzati presso le sedi Enel da Consumers' Forum, con il supporto economico dell'**Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas**.
Possono ricorrere a questo strumento tutti i clienti domestici di Enel Sevizio Elettrico, la società che eroga la fornitura di energia elettrica nel Servizio di Maggior Tutela e di Enel Energia, la società di vendita di energia elettrica e gas nel Mercato Libero. La procedura di conciliazione consente ad **oltre 20 milioni di clienti** di risolvere in modo veloce, semplice e senza alcun onere economico qualsiasi controversia di natura economica legata al contratto di fornitura di energia elettrica e di gas. Indubbiamente un'esperienza di successo e di valore per le **Associazioni dei Consumatori** che, dopo aver iniziato oltre dieci anni orsono questa via alternativa alla giustizia ordinaria per la soluzione delle controversie con le più importanti compagnie della telefonia mobile e fissa, consapevoli della validità di questo modello, lo hanno definitivamente affermato anche in altri mercati, fra cui quello energetico, in un momento particolarmente delicato rappresentato dalla completa e definitiva **liberalizzazione del settore**. Un risultato altrettanto importante anche per Enel che oggi è l'unica azienda in Italia e nel panorama europeo ad avere una procedura di conciliazione attiva e a regime in ambito nazionale. Un modello che Enel, considerando la dimensione internazionale raggiunta in questi ultimi anni, facilmente esporterà all'estero, replicando la positiva esperienza di progettualità congiunta e collaborazione con le Associazioni dei Consumatori italiane, che costituisce una best practice in materia di relazione fra una grande azienda e gli stakeholders di rappresentanza degli interessi.

Marina Migliorato
Responsabile Enel CSR e Rapporti con le Associazioni

SPECIALE ENEL CONCILIA

Il progetto che informa gli utenti sulla possibilita' di accedere alla conciliazione in caso di controversie con l'azienda.

Pag. 2 e seguenti

LIBERALIZZAZIONE DEL MERCATO ELETTRICO, A CHE PUNTO SIAMO?

Intervista ad Alberto Grossi, direttore consumatori e qualità del servizio AEEG

Pag. 6

CONCILIAZIONE? SI' GRAZIE!

Due esempi pratici di come si possono risolvere le controversie con ENEL attraverso la mediazione di un'Associazione dei consumatori

Pag. 5

PLAYENERGY: ENERGIA SENZA CONFINI

A cura della Direzione relazioni esterne ENEL

PlayEnergy

Pag. 8

CONCILIA CON ENEL!

Importi anomali o troppo elevati in bolletta, conteggio del contatore elettrico non esatto, riduzione della potenza. Da oggi, **gli oltre 20 milioni di utenti Enel** dell'elettricità e del gas, sia del mercato libero che del servizio di maggior tutela, possono risolvere questi problemi tramite la conciliazione rivolgendosi alle Associazioni dei consumatori. Grazie a un **accordo fra l'azienda e le 16 Associazioni del CNCU** (Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti) e dopo una fase sperimentale avviata in Piemonte e una formazione che ha coinvolto 560 operatori e più di 150 conciliatori, la procedura di conciliazione paritetica su base volontaria delle controversie permetterà di **azzerare i costi** attraverso una procedura interamente online. L'accordo si articola in un regolamento che fissa le linee-guida della procedura che riguarderà quasi tutti i tipi di controversie.

Nelle prossime pagine, puoi trovare l'inserto staccabile con la guida alla conciliazione Enel.
Taglia lungo il tratteggio e piega l'opuscolo in tre parti.

NEWS

BONUS GAS IN ARRIVO

Dopo il bonus elettrico, è stato attivato anche il bonus gas, operativo da novembre. Si tratta di una nuova misura sociale introdotta dal **Ministero dello Sviluppo economico** a sostegno di alcune categorie di reddito, le cui modalità sono state definite dall'Autorità per l'energia. Il bonus potrà essere richiesto presentando domanda al proprio Comune di residenza; per le domande presentate entro il 30 aprile 2010 ha valore retroattivo al 1° gennaio 2009. Possono accedere al bonus per la fornitura nell'abitazione di residenza i clienti domestici con **indicatore ISEE non superiore a 7.500 euro**, nonché le famiglie numerose (4 o più figli a carico) con ISEE non superiore a 20.000 euro. In presenza di questi requisiti, può richiedere l'agevolazione anche chi utilizza impianti di riscaldamento condominiali a gas naturale. La **modulistica** sarà resa disponibile anche sui siti internet www.autorita.energia.it e www.sviluppoeconomico.gov.it entro la fine di settembre. Per venire incontro alle richieste di informazioni, l'Autorità per l'energia ha attivato un call center al **Numero Verde 800.166.654** (ore 8-18, lunedì-venerdì).

AUTORITA': DAL PRIMO OTTOBRE NUOVI CONTROLLI SU QUALITA' E SICUREZZA GAS

Partirà dal primo ottobre sull'intero territorio nazionale la campagna di verifiche su qualità e sicurezza del gas naturale fornito ai consumatori attraverso le reti di distribuzione. È la nuova fase di accertamenti - 60 controlli in tutto - decisa dall'**Autorità per l'energia elettrica e il gas** con l'intento di verificare il rispetto dei parametri significativi per la sicurezza nel consumo di gas, come il grado di odorizzazione, il potere calorifico e la pressione di fornitura del gas.
I controlli saranno a campione, senza preavviso, e saranno effettuati con la collaborazione della "Stazione Sperimentale per i Combustibili" e il **Comando Unità Speciali della Guardia di Finanza** ("Nucleo Speciale Tutela Mercati"). Negli ultimi cinque anni, informa l'Autorità per l'Energia, sono stati effettuati complessivamente 260 controlli sulla qualità del gas, articolati in cinque campagne di misura nella stagione invernale (ottobre-marzo). Sono stati rilevati 14 casi di odorizzazione non conforme ai limiti di legge, che hanno comportato la denuncia dei distributori inadempienti presso le competenti Procure della Repubblica.
Le imprese di distribuzione del gas naturale devono seguire **una serie di obblighi per la sicurezza**: in particolare, devono dotarsi di un servizio di pronto intervento in grado di assicurare l'arrivo tempestivo della squadra di tecnici sul luogo di chiamata; ispezionare annualmente le proprie reti, garantendo un minimo di verifiche; effettuare un numero minimo annuo di controlli del grado di odorizzazione del gas; redigere un rapporto sullo stato di protezione catodica delle reti sulla base delle rilevazioni effettuate.

ENERGIA: AUDIZIONE DELL'AEEG CON I CONSUMATORI

Nel mese di luglio, l'Autorità dell'energia e del gas ha sentito tutti gli stakeholders interessati ai temi dell'energia, tra cui le **Associazioni dei consumatori**. Erano presenti il presidente Ortis e il commissario Fanelli, oltre ai direttori dei vari uffici dell'Autorità. Per le associazioni, hanno partecipato all'audizione gli esperti nazionali di settore di Adiconsum, Altroconsumo, Cittadinanzattiva, Federconsumatori, Movimento consumatori, Movimento difesa del cittadino e Unione nazionale consumatori.
I temi sollevati dalle associazioni hanno riguardato **gli effetti delle liberalizzazioni dell'energia e del gas**, le modalità di acquisizione dei clienti per il mercato liberalizzato, il carico fiscale in particolare del gas, i controlli sui consumi e le fatturazioni di acconto e conguaglio, la conciliazione. Tutte le associazioni hanno espresso grande apprezzamento per l'operato dell'AEEG, nella tutela della liberta di mercato e dei diritti degli utenti. I particolare, tutti hanno sottolinato la positività del Trovaofferte, il database che orienta il consumatore nel confronto tra le varie proposte commerciali.
In particolare **Francesco Luongo, responsabile nazionale MDC del Dipartimento servizi a rete**, ha esposto i problemi conseguenti alla liberalizzazione insufficiente del mercato del gas, che ancora conta pochissimi clienti, dopo oltre 6 anni. Luongo ha auspicato che prevalga la tesi dell'AEEG sulla separazione della rete Snam dall'Eni, recentemente contestata dal Governo. Per la liberalizzazione elettrica, Luongo ha rilevato che persistono ancora problemi riguardo la lettura dei consumi che, contrariamente a quanto ci si aspettava dopo l'introduzione dei contatori elettronici, continuano a essere calcolate presuntivamente salvo conguaglio in molte zone del Paese, con **effetti pesanti di bollette di migliaia di euro**. Luongo ha, infine, invitato l'AEEG a intensificare la progettualità comune con le associazioni consumatori, già felicemente sperimentata in passato, utilizzando il fondo multe disponibile per l'Autorità.

MDC

Il Movimento Difesa del Cittadino è nato a Roma nel 1987, indipendente da partiti e sindacati, con l'obiettivo di promuovere la tutela dei diritti dei cittadini, informandoli e dotandoli di strumenti giuridici di autodifesa, prestando assistenza e tutela tramite gli esperti, anche attraverso le sue 65 sedi locali.

MDC è membro del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU) costituito presso il Ministero dello Sviluppo Economico e di Consumers' Forum. E' anche Associazione di Promozione Sociale riconosciuta dal Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche Sociali. MDC collabora con Legambiente e con le principali associazioni nazionali di tutela dei diritti dei cittadini e dei consumatori; è presente in diverse sedi istituzionali, comitati, commissioni, arbitrati, osservatori e forum.

ENEL CONCILIA

Il progetto ENEL CONCILIA nasce con lo scopo di informare i consumatori sulla possibilità di accedere alla procedura di conciliazione on line in materia di erogazione di energia elettrica e di gas, di cui al Regolamento sottoscritto in data 26 maggio 2009 tra le Associazioni dei Consumatori firmatarie del Protocollo d'Intesa con Enel S.p.A., Enel Servizio Elettrico S.p.A. ed Enel Energia S.p.A., finalizzata alla risoluzione stragiudiziale delle controversie riguardanti i contratti di fornitura di energia elettrica del mercato libero e del mercato di maggior tutela per uso domestico, per uso condominiale con potenza impegnata pari o inferiore a 15 kW, nonché i contratti di fornitura di gas con consumo effettivo non superiore a 50.000 mc nell'anno precedente l'avvio della suddetta procedura di conciliazione.

Tale procedura rappresenta non solo uno strumento alternativo alla giustizia ordinaria, ma anche una soluzione semplice, veloce ed economica.

ENEL CONCILIA consiste in una vera e propria campagna di informazione - realizzata attraverso vademecum e riviste, incontri di prossimità con i cittadini e focus group con gli esperti - che si propone di divulgare la conciliazione paritetica come strumento di grande efficacia nell'ottica del miglioramento continuo del rapporto tra azienda e clienti. Gli obiettivi sono: diffondere le informazioni sulla procedura di conciliazione; monitorare il grado di soddisfazione dei clienti; far conoscere le novità di Enel nel campo della risoluzione extra giudiziaria delle controversie.

ENEL CONCILIA

Accedi alla conciliazione con Enel tramite gli esperti del Movimento Difesa del Cittadino!

CAMPANIA

Francesco Luongo (MDC Benevento)
Tel. 0824 47635 benevento@mdc.it

LAZIO

Giulio Mazzone (MDC Lazio)
Tel. 06 83088020 giuliomazzone@mdc.it

LOMBARDIA

Lucia Moreschi (MDC Milano)
Tel. 02 89055396 milano@mdc.it

Nicoletta Liguigli (MDC Milano)
Tel. 02 89055396 milano@mdc.it

SICILIA

Marialuisa De Simone (MDC Palermo)
Tel. 091 6629061 palermo@mdc.it

TOSCANA

Iole Mela (MDC Lucca)
Tel. 0583 316565 lucca@mdc.it

UMBRIA

Cristina Rosetti (MDC Perugia)
Tel. 075 5720483 perugia@mdc.it

VENETO

Erika Bernardello (MDC Piove di Sacco-PD)
Tel. 049 5330018 piovedisacco@mdc.it

Il sito di MDC
www.mdc.it

Il sito di ENEL
www.enel.it

ENEL CONCILIA

CONSUMI SOVRASTIMATI IN BOLLETTA?
CONTATORE MAL FUNZIONANTE?

DA OGGI, PUOI TROVARE UNA SOLUZIONE
CON LA CONCILIAZIONE

movimento difesa del cittadino

Enel
L'ENERGIA CHE TI ASCOLTA.

Conciliazione Enel

Da giugno 2009 tutti i clienti di Enel Servizio Elettrico S.p.A. e di Enel Energia S.p.A.,, che non siano soddisfatti dall'esito di un reclamo esperito ai sensi delle delibere emanate dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas in materia di qualità del servizio, ovvero non abbiano ricevuto alcun riscontro, hanno a loro disposizione uno strumento in più per far valere i loro diritti. Per **oltre 20 milioni di clienti Enel**, è possibile, infatti, accelerare i tempi e azzerare i costi, avvalendosi della Procedura di Conciliazione per risolvere le controversie in maniera rapida e gratuita senza rivolgersi necessariamente a un giudice, grazie all'accordo che le due società hanno sottoscritto con le Associazioni dei consumatori del **Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU)**.

I destinatari

La procedura di conciliazione Enel può essere attivata da tutti i **clienti di Enel Servizio Elettrico o Enel Energia** con un contratto di fornitura di energia elettrica del mercato libero e di quello di maggior tutela per uso domestico, nonché per uso condominiale con potenza impegnata pari o inferiore a 155 kW e/o dai clienti Enel Energia S.p.A. per la sola fornitura gas, con un consumo annuo che non supera i 50 mila metri cubi nell'anno precedente l'avvio della citata Procedura.

In quali casi è possibile?

Possono essere oggetto di conciliazione tutte le questioni insorte tra Enel Servizio Elettrico S.p.A. o Enel Energia S.p.A., e il proprio cliente, relative a:
- ricostruzione consumi da accettato malfunzionamento del contatore, ossia in assenza di verifica metrica del contatore;
- fatture con importi elevati e anomale rispetto alla media di quelli fatturati al cliente negli ultimi 2 anni;
- gestione della rateizzazione per bollette particolarmente elevate, anche se non di conguaglio;
- doppia fatturazione;
- gestione della riduzione della potenza o sospensione della fornitura per contestata morosità del cliente;
- consumi presunti in acconto elevati e anomali rispetto alla media dei consumi;
- gestione della rateizzazione e dei rimborsi per bollette di conguaglio;
- rifatturazioni, ossia gestione della rateizzazione e dei rimborsi in seguito al ricalcolo di fatture errate.

La procedura

L'iter è molto semplice:

1) Reclamo

Il cliente potrà accedere alla procedura di conciliazione on line soltanto dopo aver già esperito, sulla medesima questione personalmente o con l'assistenza di una delle Associazioni dei consumatori firmatarie cui lo stesso abbia precedentemente conferito mandato, un reclamo scritto, inviato, a seconda della tipologia di fornitura interessata, ai seguenti indirizzi:

- Forniture Elettriche di Enel Servizio Elettrico
- casella postale 1100 - 85100 Potenza (raccomandata A/R)
- fax verde n. 800900150
- www.prontoenel.it alla voce "Contattaci"
- Forniture Elettriche di Enel Energia
- casella postale 8080 - 85100 Potenza (raccomandata A/R)
- fax verde n. 800046311
- www.enelenergia.it alla voce "Contattaci"
- Forniture Gas di Enel Energia
- casella postale 1000 - 85100 Potenza (raccomandata A/R)
- fax verde n. 800997736
- www.enelenergia.it alla voce "Contattaci"

Ogni volta che si inoltra un reclamo, occorre accertarsi di aver scritto le generalità di chi effettua il reclamo e dell'intestatario dell'utenza, il codice cliente indicato sulla bolletta in alto a destra e l'indirizzo della fornitura. Successivamente, accertarsi di avere indicato l'oggetto del reclamo e la data, e firmare il foglio.

2) Domanda di Conciliazione

Se dopo aver inoltrato reclamo scritto a Enel Servizio Elettrico o Enel Energia il cliente riceve una risposta ritenuta insoddisfacente o non la riceve affatto entro i 40 giorni solari dalla data di invio del reclamo, può ricorrere alla procedura di conciliazione on line, conferendo apposito mandato a una delle Associazioni di consumatori firmatarie, che predisporrà la pratica.

La Domanda di Conciliazione viene sottoscritta dal cliente e presentata all'**Ufficio di Conciliazione** mediante l'apposito applicativo on line e per il tramite dell'Associazione dei consumatori firmataria. La Domanda di Conciliazione deve essere presentata entro 90 giorni solari dalla data di protocollo della risposta scritta di Enel al reclamo, ovvero nell'arco di tempo compreso tra 40 e 120 giorni solari dalla data di invio del reclamo, nel caso in cui il cliente non abbia ricevuto risposta scritta da Enel nel termine di 40 giorni solari di cui sopra. Entro circa 10 giorni solari la **Commissione di Conciliazione** - ricevuta la documentazione necessaria ai fini della trattazione dall'Ufficio di Conciliazione - verifica la procedibilità della domanda, nel rispetto di quanto previsto nel Regolamento sottoscritto dalle Parti.
In caso positivo, procede all'esame della controversia, in caso negativo prowede a informare l'Associazione dei consumatori mandataria.
Qualora invece la documentazione allegata alla Domanda di Conciliazione venga ritenuta insufficiente, ne viene data comunicazione alla Parte interessata la quale, nel termine di 10 giorni solari, ha facoltà di integrarla.

3) La Commissione di Conciliazione

La Commissione di Conciliazione è composta da **due conciliatori**, uno nominato dall'Associazione dei consumatori cui si è rivolto il cliente e uno nominato da Enel Servizio Elettrico o da Enel Energia. Lo scopo della discussione della domanda di conciliazione è raggiungere ovviamente una soluzione in tempi rapidi e il più possibile conforme alle esigenze del consumatore.
Nel caso in cui i Conciliatori raggiungano un accordo per una proposta di soluzione della controversia, l'Ufficio di Conciliazione la invia per fax anche all'Associazione dei consumatori per l'accettazione da parte del cliente.
Se il cliente accetta, entro 15 giorni solari dal ricevimento della proposta ne dà comunicazione all'Ufficio di Conciliazione, tramite l'Associazione dei consumatori cui ha conferito il mandato.
Viene successivamente redatto in duplice copia originale un apposito verbale di conciliazione, sottoscritto da entrambi i membri della Commissione, che verrà inviato all'Associazione dei consumatori ai fini della sottoscrizione da parte del cliente.
Il verbale di conciliazione, sottoscritto da Enel Servizio Elettrico o Enel Energia, dal cliente e dalla Commissione di Conciliazione, ha efficacia di accordo transattivo, ai sensi dell'art. 1965 e seguenti codice civile.
In caso di mancato accordo, la Commissione sottoscriverà un verbale di mancata conciliazione che resterà depositato presso l'Ufficio di Conciliazione.
In tale ipotesi il cliente potrà pertanto, eventualmente, rivolgersi alla giustizia ordinaria.

Cos'è la Conciliazione paritetica?

La conciliazione è una modalità di risoluzione delle controversie alternativa al ricorso alla giustizia ordinaria. Si basa sulla ricerca di una soluzione concordata fra le parti, con l'ausilio di "conciliatori". Nella conciliazione paritetica i conciliatori sono due, e ciascuno rappresenta le parti. Essi formano la **"Commissione di Conciliazione"**, che ha il compito di esaminare la controversia e individuare la soluzione da sottoporre alle parti. I conciliatori devono cercare di risolvere la controversia, proponendo alle parti una soluzione che sia accettabile da entrambe.
Durante la Procedura di Conciliazione, nel caso in cui la questione posta sia considerata procedibile, **Enel Servizio Elettrico o Enel Energia** sospenderanno tutte le azioni di autotutela per il recupero dei crediti oggetto di conciliazione, comprese quelle di riduzione della potenza e/o sospensione della fornitura.

I vantaggi della conciliazione
1. è volta a proporre una soluzione equa
2. tiene conto delle esigenze dei soggetti interessati
3. tende sempre al soddisfacimento di entrambe le parti
4. ha un carattere fortemente innovativo
5. non rompe i rapporti tra le parti in gioco, ma al contrario li favorisce nell'interesse della comunità sottendendo l'etica del non litigio
6. determina un notevole risparmio sia economico che di tempo
7. non aggrava ulteriormente il sistema giudiziario per molti versi già precario
8. assolve a un'importante funzione sociale ossia quella di salvaguardare appunto le relazioni sociali ed economiche
9. prima dell'accettazione da parte dell'interessato non costituisce una soluzione vincolante.

CONCILIAZIONE, SI' GRAZIE!

DUE ESEMPI PRATICI DI COME SI POSSONO RISOLVERE LE CONTROVERSIE CON ENEL ATTRAVERSO LA MEDIAZIONE DI UN'ASSOCIAZIONE DEI CONSUMATORI

Sono molti i casi di controversia con Enel che un utente può risolvere semplicemente con l'**invio di un reclamo**, magari con l'assistenza di un esperto di un'Associazione dei consumatori. A volte, però, un reclamo non basta: è qui che **la conciliazione entra in gioco** alla ricerca di una soluzione soddisfacente per entrambe le parti.

Ecco due esempi di controversie con Enel risolte tramite gli esperti del Movimento Difesa del Cittadino.

QUANDO BASTA UN RECLAMO...

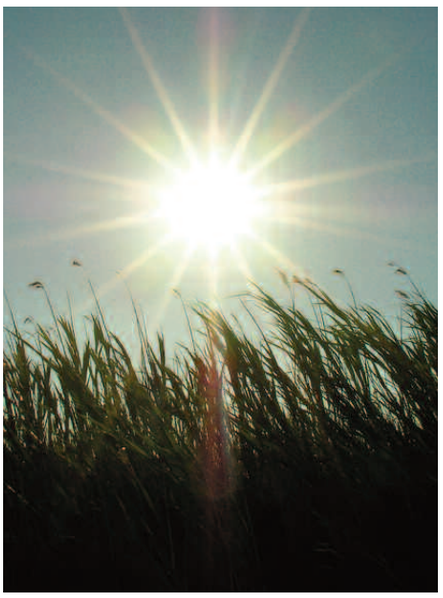
LIBERALIZZAZIONE DEL MERCATO ELETTRICO E DIRITTO DI RIPENSAMENTO

La liberalizzazione del mercato dell'energia elettrica ha dato agli utenti delle buone possibilità di risparmio permettendo loro la scelta di varie offerte proposte dalle diverse società. Non sempre però il consumatore riesce a orientarsi correttamente, anche a causa del gran numero di opzioni tariffarie predisposte dalle aziende. **Il rischio è quello di pagare di più rispetto al precedente gestore**.

È il caso di un utente domestico di Enel servizio elettrico che aveva deciso di passare al mercato libero scegliendo Enel Energia. Dopo alcune fatture il cliente ha verificato un aumento dei costi medi delle bollette rispetto al passato. Accortosi dell'**errore commesso nella scelta della tariffa** e dopo diverse chiamate al call center aziendale, ha deciso di recedere dal contratto e rientrare nel servizio di maggior tutela, caratterizzato da tariffe e condizioni fissate per tutti dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas. Il passaggio purtroppo ha subito dei ritardi, vedendo costretto il cliente al pagamento di altre due fatture.

Il mancato riscontro di Enel Energia ha indotto il consumatore a rivolgersi presso uno sportello territoriale del Movimento Difesa del Cittadino. Gli operatori dell'associazione, analizzata la questione, hanno informato il consumatore del **diritto a recedere dal contratto** stipulato in qualsiasi momento con un preavviso di un mese, secondo quanto previsto dalla Delibera dell'Autorità per l'energia n. 144/07 modificata con Delibera n. 79/08. È stato, così, inoltrato per tramite di MDC **un reclamo a Enel Energia**.

L'azione ha avuto esito positivo e si è risolta con il rientro dell'utente nel servizio di maggior tutela e lo storno dei pagamenti successivi all'efficacia del recesso dal contratto e non dovuti all'azienda.



Questo e altri casi dimostrano la necessità per gli utenti di un'adeguata **informazione prima di stipulare il contratto** sul mercato libero, ben recepita dalla Autorità che ha messo a disposizione di tutti i consumatori un utile strumento interattivo il **Trova offerte** (http://www.autorita.energia.it/trovaofferte.htm). Grazie al protocollo di conciliazione con Enel e ai canali aziendali dedicati ai reclami provenienti dalle associazioni, il problema dell'utente si è potuto risolvere bonariamente, evitando aggravi di spese e l'eventuale ricorso al giudice ancor più dispendioso in termini di tempo e soldi.

***Avv. Francesco Luongo**, conciliatore Enel e responsabile Dipartimento Nuove Tecnologie e Servizi a rete del Movimento Difesa del Cittadino*

QUANDO ENTRA IN GIOCO LA CONCILIAZIONE...

PROBLEMI NELLA SOSTITUZIONE DEL CONTATORE ENEL

Nel 2008 a una signora, titolare di un'utenza domestica Enel, è stato sostituito il contatore nel programma di "**sostituzione dei misuratori di vecchia generazione con quelli elettronici**".

L'utente, assente al momento della sostituzione non avendo ricevuto alcun avviso dall'azienda, ha denunciato il fatto che non è stato redatto alcun verbale al momento dell'intervento che attestasse i consumi riportati sul vecchio contatore e che fosse sottoscritto dalla titolare o da persona di sua fiducia. Al momento della sostituzione sono stati, quindi, rilevati unilateralmente i consumi riportati dal contatore sostituito, che dopo pochi mesi è stato distrutto come di consueto.
Sulla base dei consumi rilevati in tal modo e non più verificabili dall'utente, è stata dopo poco emessa una fattura di conguaglio per 1.150 euro. **L'utente ha contestato la fattura**, non riconoscendo come veritieri i consumi contabilizzati senza alcuna garanzia a suo favore.
Sempre secondo l'utente, la lettura finale dei consumi, fatta in occasione della sostituzione del contatore, **non era coerente con i consumi elettrici medi** contabilizzati nell'utenza negli anni precedenti. In base all'ultimo calcolo l'utente avrebbe consumato 5.710 Kwh per 191 giorni con un consumo medio di Kwh 29, poco credibile in una famiglia media (composta dai due coniugi e due figli) che normalmente consuma circa 10-14 kwh per giorno. Il reclamo da essa presentato, però, non ha avuto alcun effetto perché Enel ha dichiarato che la lettura effettiva precedente la sostituzione non era corretta e in tal modo, spalmando i consumi in un arco temporale più ampio, ha ottenuto un consumo medio giornaliero di 7,65 Kwh.

Il caso è diventato, così, **oggetto di una procedura di conciliazione** per il tramite di un conciliatore del Movimento Difesa del Cittadino, che al riguardo ha fatto presente all'azienda che:

1. i consumi medi giornalieri contabilizzati in precedenza nell'utenza in questione erano di circa 4 kwh, notevolmente inferiori a quelli normali di una famiglia;

2. l'utente tuttavia giustificava tale dato con le abitudini particolari della propria famiglia, quasi mai a casa;

3. punto centrale della questione era costituito dalla correttezza della lettura fatta in occasione della sostituzione del contatore, non verificabile in alcun modo, perché il contatore sostituito era stato distrutto.

Il conciliatore Enel, sostenendo che i consumi accertati sulla base dell'ultima lettura risultavano coerenti con quelli di una famiglia media solo a patto di considerare non attendibile l'autolettura fatta dall'utente prima della sostituzione, ha proposto comunque di ridurre il consumo medio giornaliero attribuito all'utente da 7,65 Kwh a 7,10 Kwh, in tal modo riducendo la fattura contestata di circa 350 euro (il 30% dell'importo della fattura). L'utente ha accettato e la controversia si è risolta con un buon esito tramite la conciliazione.

***Avv. Giulio Mazzone**, conciliatore Enel del Movimento Difesa del Cittadino*

LIBERALIZZAZIONE DEL MERCATO ELETTRICO, A CHE PUNTO SIAMO ?

INTERVISTA AD ALBERTO GROSSI, DIRETTORE CONSUMATORI E QUALITÀ DEL SERVIZIO AEEG.

DI LAURA SIMIONATO

Dal 1° Luglio 2009 anche in Italia, il mercato elettrico è stato liberalizzato. Cos'è cambiato per gli utenti? Sono davvero più tutelati? Lo abbiamo chiesto ad Alberto Grossi, direttore consumatori e qualità del servizio dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas.

Sono passati due anni dall'avvio della liberalizzazione del mercato elettrico del primo luglio 2007. Una rivoluzione per i consumatori italiani, ma anche per le aziende. Come sta andando? Che numeri si sono raggiunti nel passaggio da una azienda a un'altra?

Per il settore elettrico il bilancio è senz'altro positivo, perché il numero di famiglie e piccole imprese che cambiano fornitore è in continuo aumento. A due anni dalla completa apertura del mercato, al 1° luglio del 2007, oltre 3 milioni e 200 mila consumatori hanno deciso di cambiare venditore: oltre 2 milioni di famiglie (il 7,1% del totale) e più di un milione e 200 mila piccole imprese (il 15,6% del totale). Il tasso di switching medio nazionale arriva così all'8,9%, un livello in linea con le migliori esperienze di altri Paesi europei.
Con l'arrivo della concorrenza, sono aumentate le possibilità di scelta e la crescente competizione sta spingendo gli operatori a sviluppare una pluralità di offerte con opportunità aggiuntive e differenziate: sconti o bonus, prezzi bloccati, soluzioni prepagate, offerte di sola "energia verde" o di "elettricità più gas". Nel prossimo futuro, quanto più la concorrenza verrà a svilupparsi, tanto migliori saranno le prospettive in termini di qualità del servizio e di pressione sui prezzi finali.

Quali sono, invece, i punti critici della liberalizzazione del settore energetico sui quali le aziende ancora non vi soddisfano?

Le maggiori criticità si riscontrano nel settore del gas, dove moltissimo resta da fare sul fronte della liberalizzazione. A 7 anni dalla completa apertura del mercato lato domanda, meno del 7% dei clienti ha cambiato fornitore; tale percentuale si riduce a poco più del 4% per la clientela domestica. Nel 2008 la percentuale di clienti che è passata al mercato libero è stata modesta (1,2%). In questa situazione, stiamo comunque proseguendo nell'azione tesa a garantire, a tutti i venditori in concorrenza, condizioni operative sempre più alla pari, anche come disponibilità di informazioni, facilità di switching, accessibilità e costi dei servizi a rete.
Nel settore elettrico restano da migliorare alcuni meccanismi per facilitare il cambio di fornitore; inoltre, per effetto della crisi economica e del livello dei prezzi, si è determinato un incremento dei casi di morosità; per questa problematica abbiamo già posto in consultazione alcune ipotesi di intervento.

I consumatori sono ancora molto disorientati davanti all'opportunità di cambiare fornitore. A cosa devono stare attenti nel caso decidano di valutare le offerte delle aziende e scelgano di passare a un altro fornitore?

Il primo suggerimento è di informarsi il meglio possibile prima di effettuare una scelta e, in seconda battuta di leggere con grande attenzione le condizioni contrattuali proposte. Inoltre, può essere molto utile rivolgersi alle Associazioni dei consumatori in caso di dubbi, oppure utilizzare gli strumenti predisposti dell'Autorità per scelte sempre più libere, consapevoli, informate. Oltre al Numero Verde funzionante presso l'Acquirente Unico, sono già accessibili, sul sito dell'Autorità, il "Trova Offerte" (uno strumento informatico di facile utilizzo per la ricerca e il confronto delle varie offerte commerciali presenti sul mercato per l'energia elettrica) e la "Finestra del consumatore", utile guida per conoscere opportunità, servizi e diritti offerti con le liberalizzazioni.

L'AEEG ha predisposto un data base che permette di confrontare le varie offerte commerciali: avete primi dati sull'utilizzo? Vi sono stati segnalati problemi sul suo utilizzo?

Il "Trova offerte" ha già dato molta soddisfazione: i primi giorni, anche grazie agli articoli usciti sui giornali e sulle tv, abbiamo avuto migliaia di contatti al punto che il sito dell'Autorità ha rischiato di andare in tilt. Ad oggi sono stati oltre 160.000 gli accessi al "Trova Offerte" che hanno consentito di individuare le offerte presenti sul mercato e di fare un confronto utile per l'eventuale scelta di un nuovo fornitore con riscontri molto positivi; nel frattempo, stiamo lavorando per estendere il motore di ricerca anche alle offerte di gas per le famiglie.

Nella risoluzione delle controversie tra utente e azienda, quanto è importante e utile lo strumento della conciliazione nel settore energetico? E cosa ha fatto e cosa farà l'AEEG per favorirla?

Siamo convinti che la conciliazione sia un uno strumento particolarmente valido e positivo, per assicurare ai consumatori la possibilità di procedure più semplici e rapide per risolvere eventuali controversie con i venditori di energia elettrica e gas, migliorando la qualità dei servizi. Inoltre una più approfondita conoscenza dei motivi sottostanti le controversie stesse, può contribuire a prevenire e contenere i reclami. Da qui la nostra recente delibera ARG 75/09 che ha confermato anche per il 2009 il sostegno dell'Autorità per la diffusione di procedure di conciliazione per risolvere le controversie di minore entità, rafforzando la collaborazione con le Associazioni dei consumatori, facenti parte del Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti (CNCU); in particolare, l'Autorità promuove e finanzia appositi progetti di formazione e aggiornamento in tema di conciliazione del personale delle Associazioni dei consumatori, che aderiscono a protocolli d'intesa con esercenti del mercato elettrico e gas (o loro Associazioni rappresentative).

INFORMATI SU... ENERGIA E MERCATO LIBERO

NUMERO VERDE

Per chiarimenti e informazioni sui propri diritti di consumatori e sulle regole del nuovo mercato libero dell'elettricità e del gas, è attivo il Numero Verde dell'Autorità gestito dall'Acquirente Unico.

800.166.654

TROVA OFFERTE

Per trovare l'offerta di energia elettrica più adatta alle proprie esigenze, confrontando le diverse proposte sul mercato, l'Autorità ha messo a disposizione degli utenti questo utile strumento on line.

http://trovaofferte.autorita.energia.it/trovaofferte/TKStart.do

FINESTRA DEL CONSUMATORE

Una nuova sezione nel sito dell'Autorità dedicata agli utenti per spiegare loro cosa cambia con l'arrivo della concorrenza nei mercati dell'elettricità e del gas.

http://www.autorita.energia.it/energia_semplice/index.htm

L'ESPERTO RISPONDE

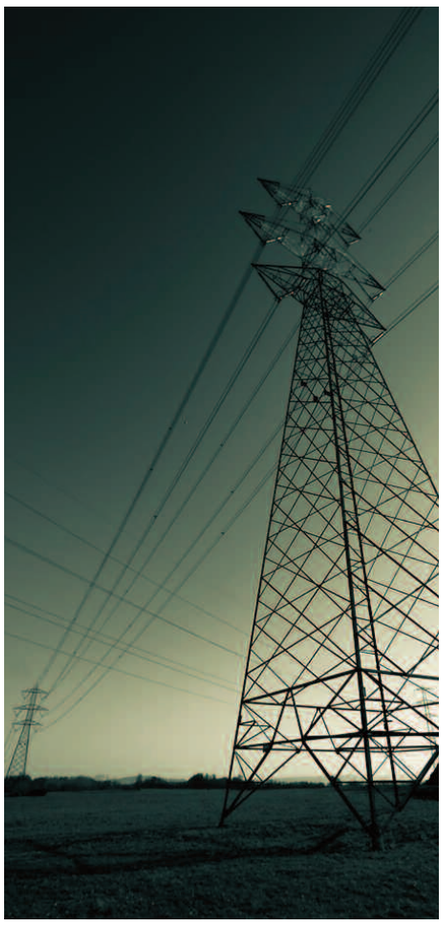
I QUESITI DEI CITTADINI AL VAGLIO DEGLI ESPERTI MDC

UTENZE ELETTRICITÀ: LA DOPPIA FATTURAZIONE

"Da cliente Enel, ho aderito all'offerta di un altro fornitore. Dopo aver atteso oltre 3 mesi ho ottenuto il passaggio alla nuova società, ma ho ricevuto bollette da parte di entrambe per gli stessi consumi".

Risponde l'Avv. Francesco Luongo, conciliatore Enel e responsabile Dipartimento Nuove Tecnologie e Servizi a rete del Movimento Difesa del Cittadino.

Dal primo luglio 2007 in Italia è scattata la **liberalizzazione** del mercato dell'energia elettrica. Circa 30 milioni di famiglie possono scegliere oggi un fornitore di energia diverso da quello che le ha servite in passato, aderendo all'offerta ritenuta più interessante di una delle varie società operanti nel settore. Il passaggio al mercato libero non è obbligatorio, si può decidere in ogni momento di cambiare contratto o mantenere ancora la fornitura alle condizioni fissate dall'Autorità, il cosiddetto servizio di maggior tutela.
Come chiarito dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas, per aderire a una nuova offerta, basta stipulare il contratto con il fornitore prescelto: sarà lui a inoltrare la richiesta di recesso al vecchio fornitore e a occuparsi delle procedure necessarie ad attivare la nuova fornitura. Non va fatto alcun intervento sugli impianti e sui contatori: cambia, infatti solo la gestione commerciale e amministrativa della fornitura. Una volta completato il passaggio, sarà il nuovo fornitore a inviare le bollette. La continuità e sicurezza del servizio deve restare assicurata. In questo caso, secondo quanto stabilito dall'art 5 della Delibera AEEG n. 144/07, doveva essere il nuovo esercente prescelto decorsi dieci giorni dalla conclusione del contratto, a comunicare il recesso del cliente al vecchio operatore. Il consumatore all'atto della stipula del contratto deve essere messo al corrente per iscritto della data di avvio del servizio ai sensi dell'allegato A) del Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica ai clienti idonei finali (Delibera AEEG n. 105/06). La conseguente **doppia fatturazione** per i consumi dello stesso periodo da parte di Enel e del nuovo fornitore costituisce un caso di pagamento non dovuto dall'utente. In casi del genere, l'utente non dovrà far altro che **sospendere il pagamento al vecchio gestore** contabilizzati successivamente all'attivazione del servizio della nuova società prescelta e inoltrare un reclamo a mezzo numero verde e raccomandata A.R. all'indirizzo delle aziende specificato in fattura, allegando le bollette contestate in copia e richiedendo lo storno degli importi indebitamente calcolati. Trascorsi 30 giorni senza



riscontro potrà richiedere direttamente o per tramite di una Associazione di consumatori o la procedura di **conciliazione** (prevista per l'Enel), ovvero in mancanza un intervento dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas.

FATTURE DI CONGUAGLIO SOTTO LA LENTE

"Ho ottanta anni e vivo con mia moglie. Sono intestatario di un contratto di fornitura elettrica con Enel nel servizio di maggior tutela. Negli anni passati abbiamo consumato quantità molto modeste di energia elettrica pari a circa 4 kwh giornalieri, pagando importi molto bassi per i consumi elettrici, circa 80 euro a bimestre. In passato, non abbiamo comunicato a Enel i consumi elettrici, ma negli ultimi anni sono state fatte solo due letture effettive, il 28/10/2002 e il 10/11/2008. In base a quest'ultima lettura, è stata emessa una fattura di conguaglio nella quale è stata contabilizzato a mio carico un consumo elettrico per 1.158 euro e si è riconosciuto che ho pagato per consumi presunti nello stesso periodo euro 1.139.
In base a tali elementi il conguaglio era di 19 euro. Successivamente, nel febbraio 2009 ho ricevuto una fattura per il bimestre gennaio-febbraio 2009 nel quale è stato contabilizzato un importo a mio carico di euro 1.586 per consumi calcolati di 86 giorni. Non c'è stata, quindi, una lettura effettiva da parte del gestore elettrico e i consumi che vengono in tal modo addebitati sono pari a circa 65 kwh al giorno, che secondo l'Enel noi avremmo improvvisamente consumato. In seguito al reclamo da me inoltrato, la fattura mi viene trasformata dall'Enel in fattura a conguaglio per il periodo 29/10/02 – 04/02/09 e mi viene sottratta dalla somma originariamente chiesta l'importo di 350 euro.
Ho proposto un nuovo reclamo nei confronti di tale fattura e dopo poco l'Enel ha ridotto notevolmente l'energia elettrica a mia disposizione. Come mi devo comportare"?

Risponde l'Avv. Giulio Mazzone, conciliatore Enel del Movimento Difesa del Cittadino

In primo luogo, si deve osservare che la fattura oggetto dell'ultimo reclamo non può essere di conguaglio, perché sono state fatte nel corso del tempo delle letture effettive, l'ultima delle quali in data 10/11/2008 e quindi non ci sono consumi contabilizzati solo in via presuntiva nel periodo indicato in fattura (29/10/02 – 04/02/09). Quindi è stato fatto un calcolo presunto dei consumi solo per un periodo piuttosto ristretto, pari a 86 giorni. Si aggiunga, inoltre, che l'Enel estendendo il periodo di valutazione dei consumi a partire dal 29/10/2002 richiede il pagamento di consumi extraquinquennio, quindi relativi a periodi chiaramente coperti dalla prescrizione quinquennale.
Con l'estensione del periodo temporale di riferimento, il consumo medio giornaliero di elettricità contabilizzato a vostro carico diventa pari a circa 7,65 kw, leggermente inferiore alla media nazionale. Ma così facendo si priva di efficacia la lettura fatta in data 10/11/2008 dal personale incaricato dall'Enel.
Le consiglio di **accedere alla procedura di conciliazione**, per chiedere di non privare di efficacia l'ultima lettura effettiva. È, infatti, ingiusto affermare che i consumi accertati in base a lettura del contatore da parte degli stessi incaricati dell'Enel non corrisponde a verità solo perché i consumi risultanti sono eccessivamente bassi. Tra l'altro, lei fa parte di una categoria che usa poco l'energia elettrica e, in ogni caso, non si può privare di efficacia un precedente accertamento dei consumi solo perché non conforme alla media nazionale. Infine, non è giustificata la riduzione della potenza elettrica a breve distanza dalla proposizione del suo reclamo.

PLAYENERGY: ENERGIA SENZA CONFINI

NATO NEL 2003, PLAYENERGY È IL GRANDE PROGETTO INTERNAZIONALE DI ENEL CHE A OGGI HA COINVOLTO PIÙ DI 3 MILIONI DI STUDENTI E OLTRE 50 MILA PROFESSORI ITALIANI.

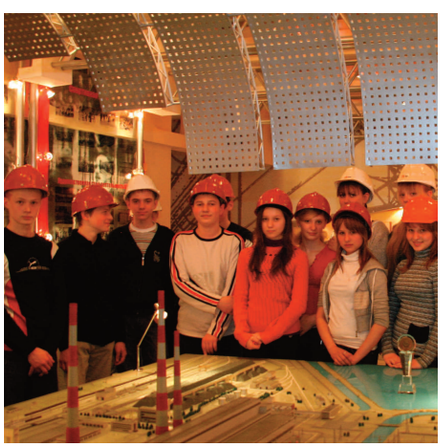
A CURA DELLA DIREZIONE RELAZIONI ESTERNE ENEL

A SCUOLA DI SCIENZA ED ENERGIA

Con il progetto educativo **PlayEnergy**, Enel rinnova da sette anni il suo impegno con la scuola e accompagna gli studenti di ben 11 Paesi alla scoperta del mondo dell'energia e della scienza.
Diffondere la cultura dell'attenzione all'ambiente e del consumo intelligente, prima di tutto tra le giovani generazioni, è un compito che Enel si è assunta, consapevole della propria responsabilità sociale come grande impresa internazionale, leader nella produzione di energia da fonti rinnovabili.

PlayEnergy è un vero e proprio viaggio che parte dalle centrali di produzione e arriva fino alle nostre case, incontrando le storie di scienziati di fama internazionale e le scoperte scientifiche che hanno permesso lo sviluppo delle tecnologie che utilizziamo oggi.
Il progetto prevede la distribuzione gratuita alle scuole di un pratico **kit didattico** che gli insegnanti delle classi di ogni ordine e grado possono richiedere chiamando il **numero verde 800.228722** o seguendo la procedura indicata sul portale dedicato all'iniziativa **http://playenergy.enel.com**.
Tutti i materiali del kit sono declinati in tre taglie L, XL e XXL a seconda del grado di scuola a cui sono destinati: **L** per le Scuole Primarie, **XL** per le Scuole Secondarie di 1° Grado e **XXL** per le Scuole Secondarie di 2° Grado.

Ma PlayEnergy non si ferma alle lezioni in classe! Gli **incontri con gli scienziati** e il **Master** dedicati agli studenti delle scuole superiori, consentono ai più grandi di approfondire tematiche di grande attualità e rappresentano importanti occasioni di confronto tra gli studenti e autorevoli personalità del mondo scientifico.
Inoltre, durante l'anno scolastico, Enel apre le porte delle sue centrali alle scuole per **visite guidate** con lezioni scientifiche a cura degli esperti Enel.



Visita alla centrale Enel OGK-5 a Konakovo in Russia

I kit PlayEnergy

Il concorso invita tutti gli studenti a sfidarsi sui temi dell'energia, della scienza, e dell'innovazione presentando elaborati creativi che vengono valutati da giurie regionali e nazionali composte da personalità del mondo istituzionale, scolastico e dei media, che ogni anno selezionano i migliori elaborati. I vincitori sono premiati durante un grande evento finale a Roma, una vera occasione di incontro e scambio per tutti i ragazzi che aderiscono al concorso.

Ma non è tutto! La community di PlayEnergy si incontra anche virtualmente sul **sito internet playenergy.enel.com** ricco di giochi, sfide energetiche, lezioni di scienza, esperimenti interattivi e possibilità di scambio attraverso il Forum e l'Energy Tube. Imparare la scienza e l'energia non è mai stato così divertente.

Il progetto ha ricevuto il patrocinio di Ján Figel, Commissione Europea – Istruzione, Formazione, Cultura e gioventù.

DATI EDIZIONE 2008-09

11 Paesi
431.000 studenti coinvolti
65.000 ragazzi registrati al sito
95.300 studenti hanno partecipato al concorso
3.300 kit distribuiti
7.500 scuole coinvolte
45.000 studenti hanno visitato gli impianti e incontrato gli esperti Enel (dato Italia)

Per maggiori informazioni: playenergy.enel.com
Numero verde: 800.228722

movimento difesa del cittadino

SEDE NAZIONALE
Via Piemonte 39a - 00187 ROMA
tel.06 4881891 - fax 06 4820227
www.mdc.it
info@mdc.it

Il Movimento Difesa del Cittadino (MDC), associazione di promozione sociale, è nato a Roma nel 1987, con l'obiettivo di promuovere la tutela dei diritti dei cittadini consumatori, informandoli e dotandoli di strumenti giuridici di autodifesa, prestando assistenza e tutela tramitre esperti.

E' riconosciuta quale associazione nazionale di consumatori e utenti ai sensi del Codice del Consumo e fa parte del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU) presso il Ministero dello Sviluppo Economico e il Consumer's Forum.

E' presente in 16 regioni con 65 sedi che offrono ai soci servizi di consulenza e assistenza per contratti, bollette, condominio, rapporti con la Pubblica Amministrazione, sicurezza alimentare, problemi con banche e assicurazioni.

Per contattare le nostre sedi: www.mdc.it