



09/01/2012

Adiconsum Piacenza -Avviso ai Naviganti -

Piacenza

Avviso ai Naviganti: il Mercato dell' Elettricità

Alcuni anni fa, alle società che fornivano servizi come il gas, l'energia elettrica, l'acqua, la telefonia, etc., le tariffe venivano dettate e controllate da direttive ministeriali (a Piacenza ricordiamo la Camuzzi per il gas e la Timo per la comunicazione telefonica), questo valeva anche per altre voci come per esempio la tariffa dei carburanti.

Allora, quando si riceveva la bolletta ognuno sapeva leggere le poche e semplici voci inserite (anche le poste consegnavano più spesso le fatture in tempo prima della scadenza senza far incorrere gli utenti ad avvisi di mora): conteneva la quota fissa, la tassa in percentuale, la quantità di prodotto consumato, il totale da pagare per il servizio ottenuto e per ultimo la scadenza.

In questo modo l'utente, sapendo il suo reale consumo in modo chiaro poteva decidere se cercare di consumare di meno per risparmiare o invece accettare la giusta cifra da pagare in base alle proprie possibilità. Da tenere presente che tutte le volte il consumo veniva letto al contatore direttamente da un incaricato della società erogatrice del servizio, quindi era un consumo reale e non una stima.

Per anni e anni il servizio è stato semplice ed efficace, poi la storia ci ha portato a stravolgimenti politici ed economici, con la globalizzazione il mondo è cambiato e con le liberalizzazioni tutto il sistema.

Anche l'Italia infatti ha introdotto la Liberalizzazione del Mercato e dal 1° luglio 2007 le famiglie possono scegliere liberamente il loro fornitore sia dell'energia che delle telecomunicazioni, ricercando l'offerta del venditore che meglio risponde alle proprie esigenze. Oggi i cittadini sono protagonisti attivi nel mercato.

Protagonismo che però espone il consumatore anche a pratiche commerciali scorrette, per evitare le quali diamo alcuni suggerimenti.

Oggi con la liberalizzazione ci sono opportunità di scelta maggiore sia per il prodotto, sia per il prezzo. Essendo però l'attività di vendita di Gas ed Energia Elettrica libera (oltre al Mercato tutelato), è stata creata un'Autorità che garantisce i consumatori ed è l'Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas (l'AEEG).

In pratica bisogna attenersi a delle regole, sia da parte del consumatore, sia del fornitore di energia.

Per questo prima di firmare un nuovo contratto bisogna sapere bene cosa viene offerto e possibilmente prendere tempo, magari essere pignoli e chiedere informazioni da più parti e non lasciarsi incantare da mirabolanti offerte o promesse, perché il risparmio che viene offerto riguarda solo la Quota Energia che alla fine è circa il 60 per cento della bolletta (il resto, tra IVA e voci varie, è uguale per tutti in base a quanto consumato).

In ogni caso è bene ricordare che il cliente ha il Diritto di Ripensamento da esercitarsi entro 10 giorni dalla firma, così da annullare il nuovo contratto, tramite lettera raccomandata con ricevuta di ritorno e senza dover pagare nulla.

- **Attenzione però che quando il contratto è firmato nei locali commerciali non si può esercitare il Diritto di Ripensamento, salvo diversamente comunicato dal proponente l'offerta.**

Le offerte possono essere fatte anche:

- **A casa senza obbligo di firmare (attenzione a chi si presenta e chiedere sempre di qualificarsi o magari non aprire se si è soli);**
- **Per posta con restituzione del contratto firmato (da quel momento si hanno 10 giorni per il Diritto di Ripensamento);**
- **Per telefono, il proponente può inviare a casa il contratto da firmare o accettare l'adesione tramite registrazione vocale (i 10 giorni per il Diritto di Ripensamento partono dalla data di spedizione, nel secondo caso dal momento in cui si riceve a casa il contratto da firmare);**
- **Su internet scaricando il contratto e restituendolo via posta firmato (dalla data di spedizione partono i 10 giorni per il Diritto di Ripensamento).**

Una volta passati dal servizio di tutela al mercato libero, con lo stesso operatore o con un altro operatore, si può sempre tornare indietro, ma solo con l'operatore originario.

Scegliere non è facile. Per farlo possiamo valutare tre parametri:

- 1. Il costo dell'energia (il sito <http://www.autorita.energia.it> permette di effettuare comparazioni e trovare offerte)**
- 2. Il servizio (è composto di molti aspetti: meglio comunque effettuare sempre l'autolettura per evitare anticipi anche cospicui. Inoltre non tutti gli operatori sono tolleranti prevedendo piani di rateizzazione, meglio accertarsi che i rapporti con la clientela siano gestiti di persona e non con "call-center").**
- 3. La territorialità. Molti distributori locali sono partecipati da comuni o da partecipate. Gli utili di questi distributori sono ridistribuiti agli enti pubblici. Inoltre gli operatori locali spesso patrociniano iniziative sul territorio.**

Nel Mercato di Maggior Tutela dal 1° gennaio 2012 la tariffa Bioraria subirà una variazione, in quanto la differenza fra le due tariffe (che oggi è di circa il 10%) si dice che diventerà del 15%. Chi consumerà il 70 per cento di energia nelle ore che vanno dalle 19,00 alle 08,00 della mattina e nelle giornate di sabato e domenica, spenderà molto meno, mentre spenderà molto di più nelle altre ore.

INFORMAZIONI per le varie problematiche

Per qualsiasi problema collegato alla fornitura di energia elettrica o di gas metano i cittadini possono presentare reclamo alla Società di vendita direttamente o tramite l'Associazione dei Consumatori Adiconsum in Strada Malchioda 1 - Piacenza

I casi più frequenti di reclamo si riferiscono a:

- 1.**
 - 1. bollette con conguagli di importi elevati**
 - 2. bollette con consumi presunti in acconto con importi anomali rispetto alla media dei consumi**
 - 3. doppia fatturazione in caso di cambio di fornitore**
 - 4. gestione della riduzione di potenza o sospensione della fornitura in caso di morosità del cliente**

5. rateizzazione delle bollette con importi elevati
6. gestione dei rimborsi di conguaglio o in seguito al ricalcolo di bollette errate
7. ricostruzione dei consumi per contestazione dei consumi e degli importi fatturati
8. mancata corresponsione degli indennizzi automatici previsti dall'Autorità per l'Energia
9. mancato rispetto del Diritto di Ripensamento
10. bollette di importi elevati ed anomali rispetto alla media degli importi negli ultimi anni

Nel caso il reclamo non vada a buon fine si ricorre alla Conciliazione.

La domanda di Conciliazione verrà gestita da una commissione paritetica formata da un conciliatore della Società ed uno dell'Associazione Consumatori in rappresentanza del cliente.

Noi siamo una Associazione per la Difesa dei Consumatori e per quanto riguarda l'Energia Elettrica in questi ultimi mesi abbiamo notato un proliferare di problemi legati alla fatturazione (doppia fatturazione, consumo stimato e consumo reale, errori sulla bolletta di codici fiscali dei consumatori, di POD errati o appartenenti ad altri clienti, etc. etc.) con ricevimento di fatture piene di errori macroscopici. Diventa sempre più difficile riuscire a comunicare e a risolvere i problemi che, secondo noi con un pò più di flessibilità da parte dei gestori o da chi per loro, si potrebbero risolvere senza esasperare l'utente e il personale addetto a risolvere le controversie nelle associazioni dei consumatori.

Noi ,nei casi più eclatanti siamo costretti a presentare, per conto dei clienti, i Reclami indirizzati ai gestori, i quali dovrebbero rispondere entro quaranta giorni pena una ammenda economica. Questi reclami giacciono a volte mesi prima di ricevere una risposta, o addirittura non riceverla mai, come nel caso di nuovi o piccoli gestori. Nel caso la risposta al reclamo non fosse giudicata esauriente, con il cliente si decide poi di chiedere la Conciliazione Paritetica. Con questo atto si dovrebbe, dopo un tempo prestabilito, arrivare alla chiusura bonaria o non bonaria. Purtroppo anche in questo caso dobbiamo lamentare ritardi incomprensibili, addirittura ora abbiamo sette conciliazioni in corso, di cui le prime sono datate aprile 2011, senza avere avuto la soddisfazione di averne vista una risolversi o ricevere una comunicazione di avvio procedura.

A volte ci rivolgiamo all'Autorità Garante per l'Energia (l'Acquirente Unico): anche in questo caso, pur essendo un passo giusto per risolvere alcuni problemi inerenti a quanto sopra esposto, non si riesce ad avere i risultati sperati, anzi capita di addirittura allungare i tempi della diatriba, in quanto bisogna inviare per il consulto tutto il materiale della pratica e attendere la risposta. Occhio a scegliere, quindi.