

Bollette. Operativa la struttura promossa dall'Autorità per l'energia con l'Acquirente unico per le lamentele e i chiarimenti

Uno sportello «illumina» i clienti

Scaricabile online anche l'Atlante con tutti i diritti e le modalità per farli valere

PAGINA A CURA DI
Rossella Cadeo

■ Un anno decisivo per la bolletta energetica: con l'arrivo - a inizio luglio - della tariffa elettrica bioraria per chi ancora non è passato al libero mercato, sarà più che mai opportuno conoscere bene regole, opportunità e tutele. Come orientarsi tra le offerte, come fare valere i propri diritti, come reclamare?

L'iniziativa

Proprio per rispondere a questa esigenza di maggiore consapevolezza ha da poco preso il via lo Sportello per il consumatore promosso dall'Autorità per l'energia e il gas (Aeeg) e gestito in collaborazione con l'Acquirente unico (la società del gruppo Gse). A disposizione degli utenti (per quesiti diretti e segnalazioni scritte) un indirizzo, un numero verde e una email. Dietro, una task force di esperti, in tutto una trentina di persone destinate però a diventare 50 nel giro di un paio d'anni (si veda la scheda per i contatti).

Accanto allo Sportello, sul sito dell'Autorità (www.autorita.energia.it) è stato attivato anche l'Atlante dei diritti, una guida scaricabile che riassume in modo semplice - anche in forma di domande e risposte - tutto quello che l'utente "energetico" deve sapere a proposito di garanzie, procedure, indennizzi (si vedano la parte sotto con una scelta delle principali questioni e il grafico a fianco che sintetizza le indicazioni per due procedure frequenti).

«Considerato che nel mese prima del lancio ufficiale, sono arrivate quasi 3.500 segnalazioni scritte delle quali oltre un migliaio riferite a nuovi casi - osser-

va Alberto Grossi, direttore della Direzione consumatori e qualità del servizio dell'Autorità - si ha una proiezione di circa 12mila reclami all'anno, per due terzi riguardanti il settore elettrico e per il 33% circa quello del gas. Ciò comunque non significa che il mercato elettrico presenti più problemi di quello del gas per il consumatore, ma piuttosto che grazie alla liberalizzazione qualcosa si sta muovendo: la competizione porta anche novità e opportunità». Quanto alle tematiche, sia nell'elettricità sia nel gas, prevalgono, nell'ordine: problemi di fatturazione o contestazione prezzi, difficoltà nello switching, gestione commerciale del contratto, disguidi tecnici negli allacciamenti.

Va anche detto che lo Sportello funziona come una sorta di "secondo grado" per le lamentele: l'utente deve prima cercare di risolvere la questione rivolgendosi direttamente all'impresa interessata. «Stando al registro dei reclami sul quale vigila l'autorità - spiega Grossi - sono circa 100mila all'anno le segnalazioni che giungono alle imprese». E il venditore è tenuto a fornire una risposta al cliente insoddisfatto, tanto più che da luglio 2009 l'Aeeg ha fissato termini precisi. «Quaranta giorni dall'invio della comunicazione - specifica Grossi - passati i quali senza esito scattano gli indennizzi automatici in bolletta. Tra l'altro abbiamo introdotto l'obbligo di registrare i contatti dei clienti e l'Autorità effettua verifiche, applica sanzioni in caso di inadempienze e, ogni sei mesi a partire dal prossimo autunno, pubblicherà sul sito una graduatoria delle società venditrici in

base alla qualità delle risposte».

Chiarimenti e assistenza

Ma scopo dello Sportello non è solo intervenire sui reclami: la struttura garantisce chiarimenti e assistenza ai clienti finali di energia (ad esempio fornendo il numero del pronto intervento o del servizio segnalazione guasti, considerato che spesso non è facile reperire le bollette in caso di emergenze); fornisce delucidazioni sui mercati liberalizzati dell'energia e sui diritti dei consumatori; aiuta a orientarsi nelle proposte degli operatori; spiega il funzionamento del Trova Offerte disponibile sul sito dell'Aeeg, che tra l'altro entro giugno dovrebbe ampliarsi comprendendo anche il versante gas.

«Ora ci stiamo concentrando anche sull'informazione alle famiglie che già beneficiano del bonus elettrico, circa un milione su 27 milioni di utenze, per portarle a conoscenza dell'avvio del bonus gas - continua Grossi -. Ma una partita importantissima si giocherà con l'arrivo della tariffa bioraria, per la quale l'Autorità sta studiando la campagna informativa».

Un ruolo importante nella divulgazione delle tematiche energetiche lo giocheranno poi le associazioni dei consumatori del Cncu, con le quali l'Aeeg collabora da tempo su diversi fronti: in vista, per esempio, c'è una formazione specifica delle strutture territoriali delle organizzazioni per una più capillare divulgazione delle tematiche energetiche. E sulle bollette partirà a breve una miniconsultazione per arrivare a un glossario uniforme che possa semplificare il confronto tra le offerte.



Due procedure passo per passo

L'iter da seguire in caso di reclamo e quello per la richiesta di rettifica di una fattura che si ritiene errata

RECLAMO

✓ Che cos'è e a chi si presenta

Comunicazione del cliente per un servizio ricevuto che non rispetta i requisiti stabiliti; si presenta al venditore

✓ Come si presenta

Personalmente, tramite un rappresentante o un'associazione di consumatori

✓ Con che modalità

In forma scritta per posta, fax o email, tramite i moduli dell'impresa via internet; di persona agli sportelli; al telefono al servizio clienti

✓ Che cosa deve contenere

Dati identificativi del cliente; servizio oggetto del reclamo; codice cliente e codice identificativo della fornitura

✓ I tempi di risposta

Entro 40 giorni solari dal giorno di ricevimento del reclamo scritto

✓ Risposta fuori tempo

Indennizzo automatico di 20-40-60 euro (per risposte oltre 80 giorni, tra 80 e 120 giorni, oltre 120 giorni)

✓ Mancata risposta o risposta insoddisfacente del venditore

Il consumatore può inviare un reclamo allo Sportello per il consumatore di energia, completo di tutta la documentazione utile. Acquisite le informazioni necessarie fornirà agli interessati (utenti, imprese e associazioni consumatori) le indicazioni necessarie per la soluzione delle problematiche

RETTIFICA DI FATTURA

✓ Come si possono contestare le somme addebitate in bolletta

Se si ritiene inesatta una fattura si può inviare al venditore una comunicazione scritta con le proprie contestazioni

✓ L'obbligo del venditore

Ha l'obbligo di risposta motivata che riporterà l'esito degli accertamenti effettuati con i calcoli eseguiti per l'eventuale rettifica

✓ I tempi della risposta

Il venditore deve rispondere entro 40 giorni solari dal ricevimento della richiesta scritta

✓ La risposta fuori tempo

Non comporta indennizzi ai clienti, ma in caso di violazione grave rispetto allo standard l'Autorità può aprire un procedimento e infliggere sanzioni amministrative al venditore

✓ I tempi e la modalità di rettifica

In caso di errore riconosciuto, accredito della somma entro 90 giorni dal ricevimento della richiesta (su bolletta già pagata)

✓ Mancato accredito nei tempi stabiliti

Indennizzo automatico di 20-40-60 euro (per rettifiche entro 180 giorni, tra 180 e 270 giorni, oltre 270 giorni)

✓ Modalità di accredito

L'accredito può essere effettuato anche in bolletta e farà fede la data di emissione per la verifica dei tempi massimi. Rimessa diretta nel caso l'importo da accreditare sia superiore a quello addebitato in bolletta

Che cosa aspettarsi dai call center

Gli standard

■ L'Autorità ha fissato le regole anche per i servizi telefonici che i venditori con oltre 10 mila clienti devono garantire all'utente che vuole chiedere informazioni o prestazioni oppure presentare reclami: il livello di accessibilità del servizio deve essere garantito nel 90% dei casi, il tempo medio di attesa non deve superare i 240

secondi e almeno l'80% di chi chiama deve riuscire a parlare con l'operatore. Inoltre sito e bolletta devono riportare il telefono del servizio commerciale con l'orario d'apertura.

Violazioni

■ Per il mancato rispetto dei tre standard per due semestri consecutivi l'Autorità apre un procedimento per infliggere sanzioni

amministrative al venditore inadempiente

Risponditore automatico

■ In caso di risponditore automatico devono esserci numeri verdi per telefonate da rete fissa; deve essere comunque data al cliente la possibilità di parlare direttamente con un operatore soprattutto in caso di mancata risposta o errore nella comunicazione

Dall'allacciamento alle tutele Sei guide sul web svelano i segreti dell'energia in casa

Lo Sportello non è il solo strumento messo a punto dall'Autorità per l'energia per informare i consumatori. L'ultimo è l'Atlante dei diritti. Accessibile e scaricabile online all'indirizzo www.autorita.energia.it, è articolato in quattro capitoli: i nuovi mercati liberalizzati; il settore elettrico; il settore gas; i diritti e le tutele degli utenti. Scritto in un linguaggio semplice e corredato da una serie di domande e risposte, permette di orientarsi in una molteplicità di situazioni (allacciamenti, volture, cambio fornitore, controversie) senza dimenticare il risvolto costi e indennizzi.

Quanto agli altri strumenti, ecco una sintetica panoramica.

Trova offerte

Consultabile all'indirizzo www.autorita.energia.it, consente di confrontare online le offerte di numerose società di vendita, agevolando il cliente nella valutazione delle clausole e della relativa spesa, anche rispetto alle condizioni di maggior tutela stabilite dall'Autorità. Per avere i preventivi si inserisce il cap del comune di interesse e si indicano il tipo di contratto e il consumo annuo. Poi, seguendo le istruzioni presenti nelle varie schermate, si potranno visualizzare le offerte dei venditori che operano nella zona selezionata.

Codici di condotta

Sono testi - predisposti dall'Autorità - che contengono le regole comportamentali, di correttezza e di trasparenza che i venditori devono applicare per la promozione delle offerte, la conclusione o la modifica del contratto. In questo modo i clienti possono ottenere le informazioni necessarie e confrontare i prezzi delle offerte.

Istruzioni per l'uso

Sempre sul sito dell'Autorità ci sono le «Istruzioni per l'uso», che sotto forma di domande e risposte - una quarantina, suddivise per settore, elettricità o gas - costituiscono una sorta di guida, in particolare alla liberalizzazione del mercato e alle opportunità che può offrire.

La scheda evidenzia, per cinque diversi livelli di consumo, una serie di voci cruciali per la scelta della soluzione più adatta: la spesa annua presunta se il cliente aderisce all'offerta commerciale proposta dal venditore; la spesa annua presunta nel caso opti per le condizioni standard dell'Autorità; le differenze tra le due alternative, sia in valori assoluti che in percentuale.

Scheda di confronto

Con l'obiettivo della trasparenza, l'Autorità ha reso obbligatorio una scheda di confronto prezzi che i venditori devono presentare insieme con le nuove proposte commerciali.

La scheda evidenzia, per cinque diversi livelli di consumo, una serie di voci cruciali per la scelta della soluzione più adatta: la spesa annua presunta se il cliente aderisce all'offerta commerciale proposta dal venditore; la spesa annua presunta nel caso opti per le condizioni standard dell'Autorità; le differenze tra le due alternative, sia in valori assoluti che in percentuale.

Elenco venditori

Sempre su www.autorita.energia.it è riportato un elenco delle società di vendita che soddisfano alcuni requisiti di affidabilità (oggi comprende 140 aziende). L'iscrizione all'elenco è volontaria, ma per poterla ottenere i venditori devono possedere alcuni requisiti, definiti dall'Autorità (riguardanti, ad esempio, la solidità finanziaria e la diffusione della rete commerciale sul territorio).

Energia semplice

È una sorta di guida alle opportunità offerte dalla liberalizzazione (nel mercato elettrico e in quello del gas), con la spiegazione delle relative tutele: l'Autorità ha realizzato questa brochure informativa insieme con la commissione europea e l'ha già diffusa in oltre un milione di copie, mettendola anche a disposizione delle associazioni dei consumatori. Anche questa è scaricabile online, dai siti dell'Autorità, delle associazioni dei consumatori e delle istituzioni coinvolte (<http://ec.europa.eu/italia>, <http://ec.europa.eu/energy>).

© RIPRODUZIONE RISERVATA

Numeri e recapiti

La task force

- Lo sportello unico è raggiungibile da più canali

Call center

- n. verde 800.166.654
- da cellulari 06.80134060

Fax

- informazioni 800.185.924
- reclami 800.185.025

Email

- info.sportello@acquirenteunico.it
- reclami.sportello@acquirenteunico.it

Indirizzo postale

- sportello per il consumatore
c/o Acquirente unico - Via G. Del Monte 72 - 00197 Roma

