



Questioni critiche

- **Ritardi nelle volture gas e luce** – Le tempistiche prescritte per il perfezionamento di tali operazioni sono di 15 giorni ma alle volte vengono impegnati anche 12 mesi, causando notevoli problemi anche per l'accesso a Bonus a cui avrebbero diritto le famiglie;
- Le **letture di passaggio** (riguardanti il cambio contatore o il passaggio tra operatori diversi) sono comunicate e/o registrate in estremo ritardo rispetto al loro verificarsi. Ciò determina errori nella fatturazione che si protraggono nel tempo;
- **Volture e pregresse morosità** - se persistono morosità del precedente intestatario del punto l'azienda chiede illegittimamente al subentrante il saldo delle morosità precedentemente accumulate da persona diversa ostacolando la voltura.
- **Contratti non richiesti** - le aziende non rilasciano nei tempi necessari per la tutela dell'utente la documentazione relativa a tali contratti per verificare la medesima e fare, laddove possibile, il disconoscimento;
- **Contratti truffa e art. 66 quinquies d.lgs 21/14** - "Art. 66-quinquies. (Fornitura non richiesta) 1. Il consumatore è esonerato dall'obbligo di fornire qualsiasi prestazione corrispettiva in caso di fornitura non richiesta di beni, acqua, gas, elettricità, teleriscaldamento o contenuto digitale o di prestazione non richiesta di servizi, vietate dall'articolo 20, comma 5, e dall'articolo 26, comma 1, lettera f), del presente Codice. In tali casi, l'assenza di una risposta da parte del consumatore in seguito a tale fornitura non richiesta non costituisce consenso. 2. Salvo consenso del consumatore, da esprimersi prima o al momento della conclusione del contratto, il professionista non può adempiere eseguendo una fornitura diversa da quella pattuita, anche se di valore e qualità equivalenti o superiori." L'utente al quale sarebbe stato attivato un contratto non richiesto non deve pagare alcunché. Il contratto è nullo/inesistente e dunque nulla risulta dovuto.
- **Procacciamento clienti, un sistema che non può funzionare!** - L'attuale sistema di tutela è inefficiente ed insufficiente; si dovrebbero anche prevedere sistemi di responsabilizzazione delle società, nella scelta dei soggetti cui affidare il servizio di procacciamento contratti, e imporre alle società di fornitura dei rigidi sistemi di controllo dell'attività di costoro con conseguente mancato riconoscimento del premio per il contratto concluso (procurato) se esso viene contestato.
- **Lettura contatori** - Come previsto dall'AEEG le aziende devono obbligatoriamente effettuare un TENTATIVO di lettura ad anno, tuttavia anche su misuratori accessibili o teleletti, si protraggono misurazioni su stima anche per oltre 5 anni, comportando in caso di sottostime conguagli relativi ad utenze domestiche di oltre 5000,00 euro. Ridicolo tuttavia risulta l'indennizzo che spetta al consumatore pari ad euro 35 per ogni mancata lettura annuale, decisamente sproporzionato rispetto al danno. Oltretutto nel mercato libero non vengono neppure concessi piani di rientro congrui ovvero tante rate quali sarebbero dovute essere le bollette emesse.
- **Telelettura** - I contatori di energia elettrica, in molti casi, sono elettronici ma non riprogrammati per la telelettura (la lettura effettuata da remoto dal distributore) e privi del marchio CE.
- **Consumi palesemente difforni dallo storico** - Diversi sono i casi in cui si manifesta un malfunzionamento del contatore gas, soprattutto in merito agli scatti dei cilindretti. Infatti si registrano casi di consumo irreali di migliaia di metri cubi in soli pochi mesi: paradossale se paragonato alle medie di una famiglia italiana. Il tutto fa pensare ad uno scatto anomalo delle rotelle segnanti i consumi, soprattutto nei passaggi da 99999 a 00000. Tuttavia non essendo un problema di membrana bensì di "rotella" dalle verifiche metrologiche non risulta alcuna non conformità comportando pertanto la legittimità della richiesta di pagamento dei corrispettivi per tali consumi.
- **Sbalzi di tensione** – Si verificano in molti casi e sono determinati da vetustà degli impianti o da altre cause riconducibili a problematiche di natura tecnica, con danni, spesso ingenti ed irreversibili, alle apparecchiature elettriche o con fatturazioni sproporzionate rispetto ai reali consumi;
- **Prescrizione breve** (quinquennale ex art. 2948 c.c. co. 4) - Non viene riconosciuta da tutti i venditori. Eni non riconosce la prescrizione (soprattutto per le forniture di gas naturale).
- **Malfunzionamenti del misuratore e prova dei consumi** - I distributori di energia o gas effettuano, laddove si è verificato il malfunzionamento del misuratore, delle ricostruzioni dei consumi senza spiegare i criteri utilizzati e ritengono quanto da loro indicato incontestabile anche a fronte di consumi precedenti notevolmente differenti;
- **Cessazione contratto di somministrazione** - In alcuni casi, i venditori sostengono che per cessare definitivamente il contratto di somministrazione di energia elettrica o gas naturale sia necessaria la disdetta + la



FEDERCONSUMATORI

FEDERAZIONE NAZIONALE CONSUMATORI E UTENTI

disalimentazione del contatore (a carico del consumatore). Laddove non si verificano entrambi i presupposti (manca, normalmente, la disalimentazione del contatore) l'azienda venditrice continua a emettere fatture.

- **Recesso dal contratto di somministrazione** – Alcune società venditrici continuano a non riconoscere, conformemente a quanto disposto dal d.lgs. 206/2005, il diritto di recesso dalla data di conclusione del contratto in forma scritta o se richiesto dall'utente, registrato su supporto durevole, bensì dalla mera conclusione verbale dello stesso.
- **Riconduzione servizio di maggior tutela** - Nel mercato libero, laddove il cliente sia sprovvisto di un gestore (cfr. del Delibera n. 156/07) viene ricondotto al servizio di maggior tutela che, in molti casi, non comunica, come previsto da apposita delibera dell'AEEGSI soprindicata, tale passaggio;
- **Prezzi dell'energia** – Il mercato libero non si è rivelato adeguato così come strutturato a garantire una migliore offerta al consumatore risultando il mercato di maggior tutela il più garantista e vantaggioso. Ci si oppone dunque fermamente all'abolizione del mercato di maggior tutela e si chiede che ai prezzi dell'energia venga posta una soglia che potrebbe essere rappresentata dal prezzo praticato nel mercato di maggior tutela. D'altra parte l'energia è un servizio di primaria necessità e dunque deve venire garantito l'accesso a tutti i cittadini al servizio.
- **Inversione dei misuratori** - Accade spesso che ad un soggetto vengano fatturati consumi relativi ad un altro utente (per scambio dei misuratori). I tempi necessari per correggere tale errore sono lunghi e comportano la fatturazione errata per molto tempo. Si verificano anche casi in cui il venditore non tiene conto della sostituzione del contatore effettuata in favore dell'utente dal distributore con gravi conseguenze che si ripercuotono nella fatturazione.
- **Risposte ai reclami** - Le risposte ai reclami da parte dei venditori sono, molte volte, tardive e non entrano nel merito delle problematiche evidenziate; nel frattempo, benché si sia contestata la fatturazione, le Società costituiscono in mora il consumatore e lo preavvertono della possibilità di distacco della fornitura e, infine, lo distaccano ponendo in essere misure di autotutela.
- **Conciliazione e lettura dei contatori** - In molti casi, le fotografie dei contatori con le letture prima del cambio fornite in sede di conciliazione sono illeggibili e nonostante ciò le società pretendono di basare una fatturazione su dati che non sono certi e comprovati.
- **Conciliazioni** – In moltissimi casi esse hanno esito negativo per mancata formulazione di una proposta da parte della società. Si verificano casi in cui viene definita in conciliazione la vertenza insorta, ma poi la società non esegue quanto oggetto di accordo e dunque risulta necessario adire l'autorità giudiziaria. Le conciliazioni avanti all'AEEG registrano un maggior numero di partecipazione da parte delle società e di esiti positivi rispetto alle conciliazioni di cui ai protocolli paritetici.
- **Autorità giudiziaria** – Poco preparata in materia di energia, tratta con superficialità le vertenze ritenendole bagattellari, il più delle volte a danno dell'utente anche nei casi in cui risulta evidente la ragione di quest'ultimo.
- **Sbalzi di tensione** – Si possono verificare sia per problemi nella linea sia per allacci abusivi da parte di terzi. Solitamente la proposta che viene formulata dalla società prevede il risarcimento solo del 50% degli oneri conseguenti sopportati dal consumatore. E' necessario che venga pretesa la fornitura dei dati delle interruzioni e delle microinterruzioni della fornitura, per altro ciò è un diritto dell'utente, al fine di verificare la posizione.