

3 marzo 2017 13:24

Luce e gas. Per i consumatori è una giungla, anche per colpa dell'Autorità dell'energia

di [Pietro Moretti](#)



Autorità per l'energia
elettrica e il gas

Attivazione di contratti non richiesti, venditori porta a porta truffaldini, bollette errate e megabollette di conguaglio per omessa lettura dei contatori. Spesso, queste pratiche illecite si concludono col distacco delle utenze ed il consumatore costretto a pagare in fretta e furia ciò che non deve pur di riavere luce e gas.

Di fronte a tutto questo, l'Autorità per l'energia (Aeegsi) rimane anni luce dal creare un sistema di tutela per il consumatore degno di questo nome, come ad esempio accade da molti anni nella telefonia.

Non ci sarebbe alcun bisogno di inventarsi chissà quali complessi rimedi, visto che basterebbe prendere spunto dalla normativa Agcom (Autorità garante delle comunicazioni). Eppure, ancora oggi chi si ritrova ingiustamente senza luce o gas è infinitamente meno protetto di chi rimane senza l'Adsl. E' ammissibile questa situazione, specialmente nel momento in cui ci avviamo ad abbandonare il mercato tutelato dell'energia?

Ecco le macroscopiche deficienze che l'Autorità dell'energia si rifiuta di colmare:

1. un sistema incisivo di indennizzi giornalieri automatici e efficaci per il consumatore. Chi si ritrova senza telefono per un mese riceve fino a 450 Euro di indennizzi, chi si ritrova ingiustamente per un mese senza luce e gas ha un indennizzo da 30 a 90 Euro che peraltro raramente viene corrisposto!
2. un procedimento urgente per ottenere il ripristino della luce o del gas se staccato illecitamente. Nella telefonia, è possibile ottenere un provvedimento urgente di ripristino entro 10 giorni (procedimento GU5). Nell'energia, l'unico procedimento urgente per ottenere la riattivazione richiede l'avvocato e un calvario di un anno in tribunale.
3. la sospensione di qualsiasi pagamento oggetto di controversia tra consumatore e gestore, fino a quando non viene fornita una risposta motivata ai reclami o non sia conclusa la conciliazione. Durante il periodo di sospensione, al gestore deve essere vietato il distacco delle utenze, come accade per la telefonia.
4. un procedimento di definizione, successivo alla conciliazione, con cui l'Autorità decide sulla controversia con provvedimento vincolante per le parti, sul modello del procedimento Agcom GU14. Se oggi la conciliazione non va a buon fine, l'alternativa è prendersi un legale e fare causa oppure – molto più probabilmente - rinunciare ai propri diritti. Non proprio un incentivo a conciliare seriamente per i fornitori di energia, consapevoli che il consumatore che potranno negare anche l'evidenza sapendo che la faranno franca.

Fino a quando l'Autorità non farà questo, limitandosi al minimo sindacale previsto dalla normativa europea sulle conciliazioni, il mercato dell'energia in Italia rimarrà una giungla.