

Dal “ Il Sole 24 ore” di lunedì 19 ottobre- nostra estrapolazione

L'Associazione dei Consumatori Cittadinanzattiva e il fornitore di elettricità e gas Edison- due soggetti appartenenti a due mondi solitamente in conflitto- dopo un anno di confronto hanno elaborato una nuova bolletta (che comincerà ad arrivare entro fine anno) e un contratto di fornitura più “trasparenti”. Non che si tratti del primo accordo tra i due fronti; sono in aumento i protocolli tra aziende e sigle di consumatori per l'attivazione di procedure di conciliazione (a quello a regime con Enel si sono aggiunti nell'ultimo anno i protocolli sperimentali con Eni, Sorgenia ed Edison, oltre a quelli con operatori locali come Hera e A2A) e altre iniziative volte alla semplificazione sono state portate avanti dagli operatori anche su sollecitazione dell' Autorità per l' Energia.

Ma molto ancora si può fare, a vedere quanto si è ottenuto nel caso di Cittadinanzattiva-Edison. Lo strumento utilizzato è stata l'analisi civica dei contratti già sperimentata dall'associazione nel settore del credito. Si tratta in sostanza di una grande critica costruttiva: si prendono i documenti che regolano i rapporti tra azienda e clienti, si rintracciano le criticità espresse nelle segnalazioni dei consumatori e si propongono alternative. Ecco quindi che, nella proposta di contratto si comincia con il rendere l'informazione più completa e comprensibile: il carattere è ingrandito, le frasi burocratiche semplificate e i diritti del cliente esplicitati. Vengono poi aggregate le condizioni economiche della fornitura e si fa chiarezza sullo sconto, indicandone l'incidenza sull'importo della bolletta e non sulla sola quota energia. E ancora: è stata ad esempio limitata la possibilità di risoluzione del contratto da parte dell'azienda nel caso di insolvenza di un cliente iscritto nel registro dei protesti e sottoposto a procedure esecutive, mentre ulteriori interventi riguardano la privacy e l'utilizzo di internet per le comunicazioni. “Questa iniziativa ci permette di tutelare il cittadino a monte e non solo dopo un “danno”- commenta Teresa Petrangolini, segretario generale di Cittadinanzattiva- Sono le prime operazioni (ci sono contatti con Sorgenia e con Enel, ndr) ed è necessario che se ne attivino di più. Il cittadino è infatti ancora abituato a pensare che ci sia un monopolista, mentre nel mercato ci possono essere altre aziende che si distinguono per l' attenzione al cliente”. Per Alessandro Zumino, direttore commerciale di Edison, “dal suo ingresso nel mercato dei consumatori finali Edison ha creduto nella trasparenza e nella semplicità come fattori di successo e di diversificazione”.