



"ENERGIA: DIRITTI A VIVA VOCE"

## **ALCUNI CASI RICEVUTI DAGLI SPORTELLI DEL PROGETTO 'ENERGIA:DIRITTI A VIVA VOCE':**

### **CONTRATTI NON RICHIESTI :**

Il Sig. Marco residente nel Modenese era cliente Iren per le forniture di gas ed energia elettrica. Nel mese di ottobre 2011 riceve all'improvviso una bolletta di Hera Comm riferita a consumi di gas ed energia elettrica. Rivoltosi agli uffici di Hera gli è stato comunicato che contrattualmente è passato da Iren a Hera Comm e l'addetto lo invitava eventualmente a presentare un reclamo.

Al reclamo presentato Hera Comm rispondeva che il contratto è regolare, che è stato fatto telefonicamente con il suo consenso e che loro hanno la registrazione telefonica, dalla quale risulta che un loro operatore ha parlato con la Sig. Caterina. Il Sig. Marco ha fatto presente che non conosce nessuna Sig.ra Caterina e per avvalorare la tesi ha inviato lo Stato di Famiglia anagrafico dal quale risulta che sua moglie è originaria di un paese dell'Est, che ha un nome completamente diverso e che ha due figli minori, quindi nessuno poteva aver dato il loro assenso al passaggio.

Hera Comm ha continuato a sostenere che il contratto è valido perché alla comunicazione scritta (mai ricevuta) di benvenuto in Hera Comm il Sig. Marco non avrebbe risposto esercitando così il suo diritto di ripensamento.

Il Sig. Marco per risolvere la questione ha dovuto fare la domanda di Conciliazione.

**RITARDATA FATTURAZIONE:** Il parroco di una chiesa del centro di Roma, ha lamentato una ritardata fatturazione da parte di Acea a partire da settembre fino ad oggi.

Dopo aver richiesto più volte spiegazioni e aver sollecitato l'emissione di fatture senza aver ricevuto risposte esaustive il parroco si è rivolto ad uno sportello. Il problema evidente è che i pagamenti della parrocchia sono, a causa dell'alto consumo, già mensili e pertanto dal momento in cui ci sarà la ripresa della fatturazione come avverrà il pagamento degli arretrati?

In attesa di una risposta da Acea prima di procedere ad altre risoluzioni.

**MANCATA CESSAZIONE DEL CONTRATTO ;** Il Sig. Michele è stato cliente, per la fornitura di energia e gas, di Enel Energia in una utenza a Modena. All'inizio del mese di settembre ha inviato la comunicazione per cessazione del contratto per cambio di abitazione. Il 10 settembre il distributore ha provveduto all'interruzione effettiva dell'erogazione del gas con chiusura del contatore e piombatura.

Ma Enel Energia ha continuato a fatturare consumi presunti sia del gas che dell'energia elettrica fino ad oggi. Per risolvere la questione è in corso la procedura di conciliazione con richiesta di cessazione del contratto.

**DOPPIA FATTURAZIONE :** Il Sig. Claudio con utenza Gas a Modena era cliente di Bluenergy e si ritiene di esserlo tuttora non avendo mai chiesto il passaggio ad altra società di vendita gas.

Improvvisamente riceve 5 bollette da Enel Energia per forniture di Gas per un importo di 1.773,90 euro. Fra l'altro le fatture di Enel Gas fatturano un consumo relativo allo stesso periodo di prelievo per il quale ha già fatturato Bluenergy, quindi se pagasse le bollette di Enel Energia pagherebbe per la seconda volta lo stesso gas. Al reclamo inviato non è stata data risposta e pertanto trascorsi i 40 giorni dall'invio del reclamo, si è avviata la procedura di conciliazione.

**ECCESSIVA FATTURAZIONE:** Almeno una decina di abitazioni di una zona residenziale in provincia di Palermo (Carini), sono da diversi mesi martellate da fatturazioni per consumi smisurati rispetto ai consumi medi di qualsiasi altra famiglia, con bollette che toccano persino i 3000€ da parte di Enel, sia che si tratti di clienti del servizio di maggior tutela sia che si tratti di clienti di Enel Energia.

L'onerosità delle bollette ha inoltre evidenti gravi ripercussioni sulla economia familiare, in particolare per la famiglia destinataria di una bolletta di 2788 € domiciliata su conto corrente che si è trovata improvvisamente senza fondi per la sopravvivenza!!

Il Punto Enel di nuova apertura della zona non è stato in grado di risolvere il caso e di dare alcuna risposta, che si attende ormai da più di un mese, dopo un primo incontro per illustrare la controversia, era stato promesso un attento studio delle questioni e soprattutto degli incontri con i clienti, alla nostra presenza, per i quali siano ancora in attesa.

Sono stati d'altronde inoltrati i reclami di rito, pertanto trascorsi i dovuti termini verrà aperta una conciliazione per tutti e dieci le utenze.

**INTERRUZIONE ARBITRARIA DI FORNITURE :** La Sig.ra Maria aveva una attività di pizzeria al taglio a Modena, attività purtroppo andata male, tanto da averla dovuta cessare con debiti nei confronti di Hera Comm per forniture di energia elettrica.

La Sig.ra Maria ha sempre pagato regolarmente le forniture per i servizi del Gruppo Hera relativa alle utenze dell'abitazione sempre a Modena, ma Hera ha interrotto le forniture dell'abitazione motivando tale comportamento con il fatto che alla Sig.ra Maria era stato assegnato un solo codice cliente per tutte e due le utenze, sia quelle dell'attività che quelle dell'abitazione.

Pertanto i pagamenti effettuati per l'abitazione sono stati registrati a pagamento del debito dell'attività cessata, facendo di fatto finire la Sig.ra Maria utente morosa presso l'abitazione.

**CONTRATTI NON RICHIESTI:** Il caso della Sig. Roberta è relativo ad un cambio di contratto non richiesto. La Sig.ra Roberta non riceveva più da tempo bollette per la fornitura di energia elettrica da Edison, società con cui aveva il contratto, e dopo alcune ricerche è stato scoperto che in realtà il rapporto di fornitura con Edison era stato cessato a sua insaputa e presa in carico da Alpiq energia italia.

I reclami inviati ad Alpig non hanno mai ricevuto risposta perché Alpiq energia Italia è in effetti una società capogruppo che non si occupa della vendita.

Solo dopo aver mandato reclami a ciascuna delle società partecipati si è ricevuta risposta dalla Bluenergy: la società ha inviato le sue formali scuse e una proposta futura ma non ha ancora tuttavia fornito dettagli sulla originaria stipulazione del contratto.