



## FEDERCONSUMATORI

Associazione di Consumatori e Utenti

Via Roma, 72 90133 – Palermo

### PROGETTO “LO SPORTELLO DELL'ENERGIA - DIRITTI E TRASPARENZA”

#### RELAZIONE FINALE

A conclusione del progetto l'analisi dei risultati conseguiti testimonia sia la bontà della iniziativa, sia il grande gradimento da parte dei consumatori, documentato dalla grande affluenza agli sportelli. Hanno contribuito alla piena attuazione del progetto gli sportelli delle sei associazioni partner. Federconsumatori (capofila), Adoc, Confconsumatori, Lega Consumatori, Associazione consumatori Siciliani, Casa del Consumatore.

Il 1° luglio 2007 la liberalizzazione del mercato energetico è stata completamente avviata e completata. Eppure, a distanza di oltre sette anni, vi sono alcune criticità che questa liberalizzazione ha portato con sé. Molti casi di comportamenti commerciali scorretti, situazioni di doppie fatturazioni o semplicemente difficoltà nel passaggio da un venditore all'altro, utenti inconsapevoli che si ritrovano con un fornitore elettrico e/o di gas diverso dal proprio. Pratiche commerciali scorrette, marketing aggressivo e vere e proprie azioni piratesche per l'acquisizione di nuovi clienti, hanno sotterrato lo sportello per il consumatore di energia presso l'Authority, e gli sportelli delle associazioni dei consumatori, di migliaia di reclami di utenti inferociti.

Il motivo? Perché il cliente raramente ha un interlocutore fisico della società fornitrice cui rivolgersi, tranne le società radicate nel territorio. Tutto deve passare attraverso il telefono e i call center, spesso con personale non adeguatamente formato. Spesso l'utente, per risolvere il reclamo con il fornitore di energia e/o gas, si ritrova come unico riferimento gli sportelli delle associazioni dei consumatori. Ecco la motivazione del successo degli sportelli ad hoc predisposti da questo intervento.

Analizzando i dati statistici e certificati afferenti lo svolgimento del progetto, allegati all'Allegato D, si evince che sono state aperti e lavorati 302 reclami, così ripartiti:

- Adoc 86
- Associazione Consumatori Siciliani 12
- Casa del Consumatore 1
- Confconsumatori 26
- Federconsumatori 163
- Lega consumatori

Le modalità del primo contatto dei consumatori con gli sportelli “Energia” sono state: il 64,24% di presenza, il 24,17% via fax, il 7,28% per telefono, il 4,30% per posta elettronica.

I reclami hanno riguardato per il 73% il mercato libero e per il 27% il mercato di maggiore tutela. Tra i reclami più gettonati quelli riguardanti consumi, conguagli, pagamenti e rateizzazioni. Si è riscontrato il preoccupante aumento delle famiglie che non riescono a pagare le bollette, proporzionalmente al graduale impoverimento del loro potere di acquisto. A tal proposito ci preme evidenziare il richiamo del Presidente dell'Authority Bertone alle Società di evitare frettolose sospensioni del servizio per morosità non gravi.

L'altra faccia della crisi è l'aumento delle truffe: alterazione del funzionamento del contatore con potenti magneti, allacci abusivi alla rete pubblica, bypass del misuratore. Un campionario di truffe che vede protagonisti sia privati che attività commerciali.

Palermo, 31 gennaio 2015

Il Presidente Reg.le Federconsumatori  
(Associazione capofila)

(Calogero Vizzini)