



ADICONSUM
VERONA

Associazione difesa
Consumatori e Ambiente
promossa dalla CISL



MOVIMENTO
CONSUMATORI

Sezione di Verona

GLI STRUMENTI DI TUTELA

dott.ssa **Antonella Volante**

Movimento Consumatori Verona

Progetto PTD2 Energia, realizzato dalle Associazioni Consumatori facenti parte del CNCU con il contributo del Fondo Sanzioni dell'Autorità Energia.

CODICE DI CONDOTTA COMMERCIALE

L'Autorità, con l'adozione di tale codice, ha definito le regole precise che i venditori devono seguire nel contatto con il cliente, il quale deve avvenire nel rispetto dei principi di correttezza, trasparenza e non discriminatorietà delle informazioni.

Il venditore, qualunque sia la forma di comunicazione utilizzata, deve trasmettere le informazioni concernenti i prezzi in maniera uniforme e comparabile, al fine di garantire al consumatore la possibilità di confrontare correttamente le diverse offerte disponibili.

STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI DI VENDITA E DISTRIBUZIONE

La qualità commerciale della vendita riguarda tutte le attività connesse a:

- risposte ai reclami
- richieste d'informazioni
- rettifiche di fatturazione
- servizio telefonico commerciale.

L'Autorità ha previsto standard specifici e generali che sia i venditori del mercato libero, sia gli esercenti i servizi regolati devono rispettare. I venditori possono inoltre prevedere standard di qualità ulteriori rispetto a quelli stabiliti dall'Autorità.

Se il venditore non rispetta gli standard specifici di qualità commerciale, il consumatore deve automaticamente ricevere un indennizzo.

INDENNIZZI NELLA VENDITA

Tabella 1: gli strumenti di tutela nel rapporto con il venditore di energia (settore elettrico e gas)

STRUMENTO	QUANDO SI USA	TEMPO DI RISPOSTA	INDENNIZZO		
Reclamo	mancato rispetto dei requisiti del servizio previsti dalle leggi, dalla proposta contrattuale, dal contratto di fornitura o dal regolamento del servizio	40 giorni solari	20 € <i>(se la risposta arriva entro 80 giorni)</i>	40 € <i>(se la risposta arriva tra gli 80 e i 120 giorni)</i>	60 € <i>(se la risposta arriva dopo i 120 giorni)</i>
Richiesta rettifica fatturazione	Errore nella fatturazione	40 giorni solari per fornire una risposta; 90 per effettuare l'accredito della somma fatturata in errore	20 € <i>(se l'accredito è effettuato entro i 180 giorni)</i>	40 € <i>(se l'accredito è effettuato tra i 180 e i 270 giorni)</i>	60 € <i>(se l'accredito è effettuato dopo i 270 giorni)</i>
Richiesta rettifica doppia fatturazione	Fatturazione dello stesso periodo di consumo da parte di 2 venditori (caso del cambio di venditore)	20 giorni solari per effettuare l'accredito delle somme eventualmente già pagate	20 € <i>(se la risposta arriva entro 40 giorni)</i>	40 € <i>(se la risposta arriva tra i 40 e i 60 giorni)</i>	60 € <i>(se la risposta arriva dopo i 60 giorni)</i>
Richiesta di informazioni	Per avere informazioni sul servizio elettrico e/o del gas	30 giorni	No	No	No

INDENNIZZI NELLA DISTRIBUZIONE

SETTORE ELETTRICO	TEMPI	RIMBORSO PER ESECUZIONE OLTRE LO STANDARD MA ENTRO UN TEMPO DOPPIO DELLO STANDARD	RIMBORSO PER ESECUZIONE ENTRO UN TEMPO TRIPLO DELLO STANDARD	RIMBORSO PER ESECUZIONE OLTRE UN TEMPO TRIPLO DELLO STANDARD
Allacciamento - ricezione preventivo	<p><i>se la richiesta è inoltrata al venditore:</i></p> <p>a) il venditore deve inoltrare al distributore la richiesta entro 2 giorni lavorativi</p> <p>b) il distributore deve inviare il preventivo al venditore entro 20 giorni lavorativi</p> <p>c) il venditore deve inviare il preventivo al cliente entro 2 giorni lavorativi</p> <p><i>se la richiesta è inoltrata al distributore:</i></p> <p>a) il distributore deve inviare il preventivo al cliente entro 20 giorni lavorativi</p>	35 €	70 €	105 €
Allacciamento – esecuzione lavori	<p>- Entro 15 giorni dalla data di ricezione dell'accettazione del preventivo (per <u>lavori semplici</u>)</p> <p>- entro 60 giorni dalla data di ricezione dell'accettazione del preventivo (per <u>lavori</u></p>	<p>35 € (solo per lavori semplici)</p> <p>Nel caso di ritardi nella realizzazione</p>	70 € (solo per lavori semplici)	105 € (solo per lavori semplici)

	<u>complessi)</u>	di lavori complessi il consumatore non ha diritto ad alcun indennizzo.		
Attivazione fornitura	Entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta trasmessa dal venditore	35 €	70 €	105 €
Disattivazione fornitura	Entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta trasmessa dal venditore	35 €	70 €	105 €
Fascia di puntualità per appuntamenti con il cliente	2 ore (prima o dopo l'orario stabilito)	35 €		
Tempo massimo per ripristino fornitura	8 ore	30 € (per il superamento dello standard) 15 € (ogni 4 ore aggiuntive) fino a un max di 300 €		
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica della tensione	20 giorni lavorativi	35 €	70 €	105 €
Tempo massimo di ripristino del valore corretto della tensione	50 giorni lavorativi	35 €	70 €	105 €

SETTORE GAS	TEMPI	RIMBORSO PER ESECUZIONE OLTRE LO STANDARD MA ENTRO UN TEMPO DOPPIO DELLO STANDARD	RIMBORSO PER ESECUZIONE ENTRO UN TEMPO TRIPLO DELLO STANDARD	RIMBORSO PER ESECUZIONE OLTRE UN TEMPO TRIPLO DELLO STANDARD
Allacciamento - ricezione preventivo	<i>Per i lavori semplici</i> il distributore deve comunicare il preventivo al cliente o al venditore, per conto del cliente, entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta. <i>Per lavori complessi</i> , il distributore deve comunicare il preventivo al cliente o al venditore, per conto del cliente, entro 40 giorni lavorativi dal giorno in cui ha ricevuto la richiesta.	30 €	60 €	90 €
Allacciamento - realizzazione lavori	<i>Per lavori semplici</i> , l'allacciamento va realizzato entro 10 giorni lavorativi dal preventivo. <i>Per lavori complessi</i> , l'allacciamento va realizzato entro 60 giorni	30 € (solo per lavori semplici) Nel caso di ritardi nella realizzazione di lavori complessi il consumatore non ha diritto ad alcun indennizzo	60 €	90 €
Attivazione fornitura	Entro 10 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta trasmessa dal venditore	30 €	60 €	90 €
Disattivazione	Entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione	30 €	60 €	90 €
fornitura	della richiesta trasmessa dal venditore			
Fascia di puntualità per appuntamenti con il cliente	2 ore (prima o dopo l'orario stabilito)	30 €	-	-
Tempo massimo di verifica della pressione	10 giorni lavorativi	30 €	60 €	90 €

LA CONCILIAZIONE

Si tratta di una forma di risoluzione extragiudiziale delle controversie che, prevedendo un confronto tra consumatore e azienda, favorisce l'instaurarsi di un dialogo al fine di raggiungere un accordo soddisfacente.

La conciliazione paritetica può essere attivata in tutti quei casi in cui esiste un protocollo tra un'impresa (in questo caso un'azienda operante nel settore energetico) e le Associazioni dei consumatori riconosciute a livello nazionale con l'iscrizione al Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti (CNCU).

Nel settore dell'energia, accanto al tradizionale modello di conciliazione si è affermato anche un modello di gestione on line, grazie allo sviluppo di importanti piattaforme informatiche appositamente realizzate per la gestione delle controversie.

COME SI ATTIVA LA CONCILIAZIONE

- Si verifica un disservizio ed il consumatore provvedere ad inoltrare reclamo al venditore;
- Se la risposta al reclamo non è soddisfacente, oppure in caso di mancata risposta entro il termine previsto (l'Autorità per l'energia elettrica e per il gas ha indicato il termine di 40 giorni), il consumatore può presentare una domanda di conciliazione. Le Associazioni dei consumatori offrono spesso il servizio di assistenza per la risoluzione della controversia fin dalla fase del reclamo;
- La controversia viene poi gestita da una commissione di conciliazione composta da due conciliatori, uno dell'azienda e l'altro dell'Associazione dei consumatori prescelta, e si adopera per individuare una proposta di soluzione da sottoporre alla valutazione delle parti;
- Al termine della discussione, la commissione redige un verbale con un'ipotesi di accordo che viene presentato al consumatore che può accettare la proposta, e porre così fine alla controversia, oppure rifiutarla. In quest'ultimo caso viene redatto un verbale di mancato accordo e le parti possono decidere di proseguire con la controversia in altre sedi.

L'AEEG e lo SPORTELLO PER IL CONSUMATORE DI ENERGIA

L'Autorità per l'energia elettrica e il gas ha il compito di tutelare gli interessi dei consumatori e di promuovere la concorrenza, l'efficienza e la diffusione di servizi con adeguati livelli di qualità, attraverso l'attività di regolazione e di controllo.

Ecco alcune tra le più importanti funzioni svolte dall'Autorità:

- stabilire le tariffe per l'utilizzo delle infrastrutture, garantire la parità d'accesso, promuovere gli investimenti con particolare riferimento all'adeguatezza, l'efficienza e la sicurezza;
- assicurare la pubblicità e la trasparenza delle condizioni di servizio;
- promuovere più alti livelli di concorrenza e più adeguati standard di sicurezza negli approvvigionamenti;
- definire i livelli minimi di qualità dei servizi per gli aspetti tecnici, contrattuali e per gli standard di servizio;
- promuove l'uso razionale dell'energia, con particolare riferimento alla diffusione dell'efficienza energetica e all'adozione di misure per uno sviluppo sostenibile;
- aggiornare trimestralmente le condizioni economiche di riferimento per i clienti che non hanno scelto il mercato libero;
- accrescere i livelli di tutela, di consapevolezza e l'informazione ai consumatori;
- svolgere attività di monitoraggio, di vigilanza e controllo.

Per favorire la tutela del consumatore, fornire informazioni e assistenza, l'Autorità ha istituito lo Sportello per il consumatore di energia. Questo sportello opera attraverso un call center, con una task force specializzata nella gestione e risposta ai reclami. Lo sportello fornisce informazioni sui mercati liberalizzati dell'energia, sui diritti dei consumatori e garantisce tutta la necessaria assistenza per le richieste di "bonus elettrico" e "bonus gas".



ADICONSUM
VERONA

Associazione difesa
Consumatori e Ambiente
promossa dalla CISL



MOVIMENTO
CONSUMATORI

Sezione di Verona

.....GRAZIE PER L'ATTENZIONE!