



FEDERCONSUMATORI
FEDERAZIONE NAZIONALE CONSUMATORI E UTENTI

Spett.le Autorità per l'Energia
Elettrica, il Gas ed il sistema
Idrico
Direzione Sanzioni e Impegni,
Piazza Cavour 5,
20121 Milano



AEEG PG.0005067/A - 19/02/2014

Fax - 02/65565302

Oggetto: "Proposta di Impegni di ACEA Energia S.p.A. nel procedimento sanzionatorio avviato con deliberazione 8 novembre 2012, 462/2012/S/EEL. Osservazioni ai sensi dell'articolo 18 dell'Allegato A alla deliberazione 243/2012/E/COM".

Con questo documento si intende portare all'attenzione dell'Autorità le osservazioni della scrivente Associazione in riferimento al procedimento indicato in oggetto.

Nello specifico si sottopongono all'attenzione della Direzione Sanzioni e Impegni, le motivazioni che portano a considerare di scarsa efficacia la posizione adottata dalla Società di Vendita ACEA Energia S.p.A.

Dopo una lettura attenta della risposta inviata da parte dell'Azienda in data 23 ottobre si ritiene doveroso sottolineare che, nonostante le dichiarazioni della Società, le problematiche che interessano gli utenti del Servizio di maggior tutela sembrano essere, molto più che "marginali e fisiologiche disfunzioni".

Si rappresenta, infatti, che le segnalazioni per disservizi relativi ad utenze Acea continuano ad essere giornaliere e copiose.

Inoltre, si ritiene grottesco considerare ancora oggi, a distanza di sei anni, il processo di Unbundling come la causa dell'impossibilità di ricreare una sintonia tra i sistemi di trasmissione delle letture da parte della distribuzione e la fatturazione, come tiene a precisare l'AD di Acea nella lettera di impegni.

Il motivetto che la Società propone al presentarsi di qualsiasi problematica, non è sostenibile. Si ribadisce che una soggetto operante nel settore energetico che conta milioni di clienti dovrebbe essere in grado di prevedere i così detti deficit fisiologici.



FEDERCONSUMATORI

FEDERAZIONE NAZIONALE CONSUMATORI E UTENTI

L'unica alternativa considerabile per un' Azienda che manifesti in modo così palese l'incapacità di gestire questo genere di accadimenti (la dimostrazione sono gli strascichi di cui si discute in questo documento) resta quella di rimettersi in discussione con umiltà e ricostruire un nuovo rapporto di fiducia con i consumatori che si è fortemente incrinato.

Eliminazione code di fatturazione

Nella presentazione dei nuovi impegni la società fa riferimento ad un perseguimento del "comune obiettivo di garantire nel modo più efficace possibile il ripristino dell'assetto dell'interesse superiore che si assume violato, ovvero l'addebito ai clienti dei consumi rilevati dell'energia elettrica e dei relativi costi con una modalità e frequenza tale da consentire loro di regolare il proprio consumo di energia elettrico e fa relativo spesa associata".

Proprio alla luce di questo comune obiettivo la Società avanza la proposta, definita come una misura drastica per l'annullamento dei conguagli, dell'eliminazione delle code di fatturazione. Tale intervento, indicato nel primo riquadro della proposta di impegno (Descrizione in dettaglio degli obblighi che il proponente si dichiara disposto ad assumere), sebbene si pensa che potrebbe provocare una riduzione sugli importi addebitati in fattura, in maniera inconsistente, non sembra minimamente corrispondere ad un tentativo di perseguire il famoso comune obiettivo, ricorda semmai una spiacevole tattica di captatio benevolentia nei confronti della Vs Spett.le Autorità.

Come spiega con molta semplicità l'amministratore delegato Antonino Giunta nella missiva a voi indirizzata, le code di fatturazione non sono altro che una modalità di fatturazione dovuta alla presenza di due fasi allo stato asincrone tra di loro, quella della rilevazione delle letture reali da parte della distribuzione e quella della fatturazione vera e propria.

La semplice modifica del calendario di emissione delle bollette, ad un occhio esterno ai meccanismi aziendali, non sembra essere così rivoluzionario e così oneroso come l'Azienda fa presente.

Oltre ciò, si ritiene utile fare una riflessione su quali siano state nel corso di questi anni le contestazioni inerenti la fatturazione. Risulta evidente che la quasi totalità delle richieste di rettifica pervenute da parte dei consumatori faccia riferimento a importi molto alti, generati da conguagli pluriennali, dovuti a letture stimate completamente lontane dalla media dei consumi del cliente. Nella percezione del consumatore la coda di fatturazione è un procedimento inesistente.

Non si comprende, oltretutto, con quali modalità la Società intenda operare per il recepimento delle letture, specialmente le autoletture.

In molti casi accade di non riuscire a comunicare la propria lettura in quanto il sistema di recepimento non accetta i dati forniti dai clienti.



FEDERCONSUMATORI
FEDERAZIONE NAZIONALE CONSUMATORI E UTENTI

Con questo, non si vuole demolire la proposta di intervento analizzata finora, ma si manifesta, prima di tutto il bisogno di rendere efficace tale intervento, evitando un possibile effetto boomerang (la cattiva gestione dell'iniziativa potrebbe comportare costi ancora maggiori a danno del consumatore) e, in secondo luogo, la necessità di procedere con misure maggiormente impattanti sul consumatore domestico e che impediscano il generarsi di conguagli per lunghi periodi.

Indennizzi in materia di blocchi di fatturazione

Per quanto concerne la proposta di indennizzi in materia di blocchi di fatturazione si ritiene opportuno l'aumento delle quote previste per i diversi scaglioni e le rimodulazione dei cicli. Di seguito si formula un'ipotesi per la revisione degli importi:

Da 1 a 3 cicli di fatturazione ----- 20 euro

Da 3 a 6 cicli di fatturazione ----- 40 euro

Da 6 cicli di fatturazione 60 euro più 5 euro ad ogni ciclo di fatturazione aggiuntivo.

Si ritiene che questo meccanismo possa scoraggiare la tendenza ad accantonare casistiche particolarmente problematiche con la semplice liquidazione di un indennizzo una tantum.

Tutto ciò premesso, si ritiene fondamentale prevedere la comunicazione ai clienti delle utenze interessate di quali sono i provvedimenti che la Società metterà in pratica, tramite avviso in bolletta o comunicazione attraverso canali diversi.

Roma, 10.02.2014

Distinti saluti

Mauro Zanini

Vice presidente nazionale

Ilaria Serpi

Vice responsabile settore Energia