

Trento, 06/03/2017

Comunicato stampa

## **Luce e gas: problemi con le bollette? Prima il reclamo, poi la conciliazione**

**Una delle richieste più frequenti che i consumatori rivolgono al Centro di ricerca e tutela dei consumatori e degli utenti riguarda contratti e fatture delle utenze di energia elettrica e gas. Nel 2016 sono stati oltre 500 i casi gestiti dal CRCTCU su questa materia.**

I problemi principali riguardano illegittime attivazioni di contratti, importi anomali nelle fatture, conguagli e mancate rettifiche.

Finalmente dal 2017 è entrato pienamente in vigore, anche in materia di energia elettrica e gas, il tentativo obbligatorio di conciliazione. Ciò significa che prima di intraprendere un'azione legale, le parti devono tentare obbligatoriamente di trovare una soluzione al problema mediante la conciliazione.

Questa procedura può essere attivata principalmente attraverso due modalità: la prima, tutta on line, presso l'Autorità per l'energia elettrica, il gas ed il sistema idrico (AEEGSI), la seconda presso le associazioni dei consumatori.

Il funzionamento è molto semplice: la prima cosa che il consumatore deve fare quando ritiene che ci sia un problema è mandare alla società di vendita un reclamo scritto (modello [reclamo](#) al seguente [link](#): (<http://www.centroconsumatori.tn.it/download/154dextOZqExU.pdf>), completo di tutti i dati della fornitura e firmato (si consiglia l'invio attraverso fax o lettera raccomandata). La società ha 40 giorni di legge per fornire una risposta motivata al reclamo: laddove tale risposta non fosse risolutiva oppure non dovesse pervenire al consumatore, quest'ultimo può in autonomia attivare una conciliazione presso l'AEEGSI (<http://www.autorita.energia.it/it/consumatori/conciliazione.htm>). Al link indicato si trovano tutte le indicazioni.

In alternativa, per controversie con i gestori **A2A**, **Acea**, **Edison**, **Enel** ed **Eni**, i consumatori trentini potranno rivolgersi al Centro di ricerca e tutela dei consumatori e degli utenti ed accedere alla conciliazione paritetica, che verrà gestita direttamente dalla associazione.

Dopo un'istruttoria sul caso, al consumatore verrà presentata una proposta di accordo che egli sarà libero di accettare o meno. Se viene raggiunto l'accordo, la procedura si conclude con un verbale firmato dalle parti che ha valore di accordo transattivo ed è dunque vincolante a tutti gli effetti.

Con l'introduzione effettiva di questa procedura come obbligatoria ci si augura che le società di vendita, davanti a reclami inerenti fatture che non vengono pagate poiché ritenute scorrette, procedano davvero verso la via delle ricerche di un accordo e non demandino la riscossione dei crediti scaduti, come è accaduto fino ad oggi, a società di recupero crediti che spesso provocano al consumatore legittime preoccupazioni ed ansie.

Si raccomanda inoltre ai consumatori di reclamare per iscritto le fatture prima della loro scadenza e di conservare copie di ogni reclamo inviato.

Ricordiamo in ogni caso che i consumatori che avessero domande o reclami in merito a fatture dell'energia o del gas possono rivolgersi allo sportello del CRCTCU di Piazza R. Sanzio, 3 a Trento o presso lo sportello mobile.