



Bollette di gas e luce con prezzi elevati

L’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ha avviato un procedimento istruttorio nei confronti di Enel Energia per accertare l’eventuale pratica commerciale scorretta in merito alle modalità di comunicazione delle variazioni contrattuali.

Tutto aveva avuto inizio nel 2022 quando molti consumatori decisero di passare dal prezzo variabile al prezzo fisso con l'obiettivo di mettersi al riparo da repentine impennate delle tariffe.

I contratti erano a tempo indeterminato ma l’offerta era a tempo determinato e raramente superava i 12 mesi. Già questa differenza, poco nota ai molti, ha contribuito ad ingenerare confusione e disattenzione.

Alla scadenza dell’offerta concordata, il consumatore doveva ricevere dal proprio gestore, una comunicazione di variazione della tariffa - se meno favorevole - almeno tre mesi prima dell’entrata in vigore della nuova tariffa informandolo della possibilità di poter recedere dal contratto.

Questa comunicazione, separata dalla bolletta, può essere inviata per posta ordinaria o per email qualora l’utente abbia scelto tale modalità in fase contrattuale e non sono previste altre modalità di invio.

La comunicazione è molto importante perché oltre a informare l’utente del cambio tariffario, contiene anche l’informazione che, qualora l’utente non è d’accordo con la tariffa proposta, può recedere dal contratto e cambiare gestore.

Ed è qui che nel mese di gennaio molti utenti si sono visti recapitare bollette del gas esagerate e si sono rivolti ad Adiconsum Lecce – Associazione per la difesa dei consumatori per contestare la bolletta visto che l’unica risposta fornita dagli operatori di Enel energia è stata quella che la tariffa era variata.

L'analisi delle bollette attenzionate ha evidenziato che molte tariffe del gas erano variate a partire da luglio 2023 e che con l'avvento della stagione estiva gli utenti non hanno potuto rendersi conto dell'aumento subito. La sorpresa si è avuta solo quando con l'invernata sono stati accesi i riscaldamenti, ma le bollette sono arrivate quando ormai erano trascorsi i periodi per porvi rimedio.

La beffa maggiore è stata poi quella che a fronte delle lamentele avanzate dagli utenti, Enel energia si è dichiarata disponibile a variare il prezzo del gas per il futuro (all'arrivo della bella stagione) ma lasciando invariati i prezzi dell'invernata pregressa.

Moltissimi consumatori lamentavano di non aver mai ricevuto una comunicazione di variazione tariffaria per cui si è provveduto a contestarlo a Enel energia.

Purtroppo, il codice di condotta commerciale approvato da Arera scarica sui clienti l'onere di dimostrare di non aver mai ricevuto la comunicazione. In pratica l'onere della prova ricade sulle spalle della parte più debole. Questo anche quando la nuova tariffa viene di fatto scoperta solo alla ricezione della bolletta. Inoltre il gestore gode di una presunzione di ricezione della comunicazione, trascorsi 10 giorni dall'invio, anche se il consumatore sostiene di non aver mai ricevuto nulla!

A fronte delle inaccettabili risposte fornite da Enel energia ai reclami effettuati da Adiconsum Lecce, l'Associazione ha provveduto a inviare le segnalazioni all'Autorità Garante della Concorrente e del Mercato e ad Arera per i profili di comportamento commerciale che le stesse vorranno rilevare a salvaguardia dei consumatori e invocando il recesso contrattuale ai sensi dell'art. 52 e 53 del Codice del consumo non essendogli stato consentito preliminarmente di conoscere le condizioni economiche che sarebbero state applicate, né posto nelle condizioni di poter valutarne gli effetti e le decisioni da assumere consapevolmente e decidere se avvalersi del garantito diritto di recesso.

Ora, grazie alle segnalazioni effettuate anche da Adiconsum Lecce, l'Autorità ha formalmente aperto un'istruttoria che potrebbe portare gli utenti a vedersi riconosciute le proprie ragioni e ottenere quanto contestato da Adiconsum Lecce.

Lecce, 26/04/2024