

Prima il danno poi la beffa

Grazie all'ADUC possiamo constatare la furbizia e prepotenza del gestore del monopolio elettrico. Una storia che nel recente passato il cittadino subiva con il gestore della telefonia.

Il cittadino subisce un danno/disservizio ma per essere rimborsato deve presentare domanda: roba da repubbliche delle banane.

Ci domandiamo se dobbiamo, ancora una volta, scomodare i parlamentari per far ottenere un rimborso automatico da parte dell'ENEL in caso di disservizio. Sarebbe più civile e corretto che il Presidente dell'ENEL arrivasse a comprendere che i cittadini vanno rispettati, quando sono



clienti forzati di un monopolio, e dare tempestive disposizioni in merito al rimborso automatico in bolletta.

Se non fossimo in regime di monopolio, forse, sarebbe corretto che un cliente presentasse richiesta di risarcimento per un disservizio ma, in una situazione dove

non possiamo scegliere se cambiare fornitore, evitare il disagio/costo al cliente di presentare una richiesta di risarcimento È DOVEROSO che sia subito messa in atto dall'ENEL SpA.

VEDIAMO CHE SUCCUDE e chi risponde con fatti concreti.

Firenze, 26 marzo 2000

COMUNICATO STAMPA DELL'ADUC
L'AUTORITÀ SI STUPISCE PER I POCHI RICORSI, MA NON RIFLETTE SUL FATTO CHE I DIRITTI OLTRE AD ESSERE SANCITI, DEVONO POTER ESSERE ESERCITATI: IL RIMBORSO FORFETTARIO DI 50 MILA LIRE NON SERVE A COPRIRE ALCUN DISSERVIZIO, MA È SOLO L'ENNESIMA BEFFA E FUMO NEGLI OCCHI.

L'Autorità per l'energia elettrica fa sapere che solo il 21% degli italiani è a conoscenza dell'esistenza di una "carta del servizio elettrico" (il 10% l'ha letta o vista almeno una volta), e che, a fronte di 3.708 casi in cui l'Enel ha mancato il rispetto degli standard del servizio, **solo quattro utenti hanno chiesto il rimborso forfettario di 50 mila lire.** La spesa complessiva per i rimborsi, incluse le municipalizzate, è stata di 3, 7 milioni di lire. Nell'ambito del riassetto tariffario, gli utenti in futuro dovrebbero trovare il rimborso direttamente in bolletta. Interviene il presidente dell'Aduc, Vincenzo Donvito. A parte il fatto che aspettiamo l'Enel al varco, cioè quando accrediterà veramente in bolletta queste 50 mila lire ... tra il dire e il fare, quando si ha a che fare con gestori monopolisti o finti privatizzati, c'è sempre un

oceano in mezzo. Comunque, a parte questo, ci stupiamo del candore dell'Autorità sull'argomento, come se visse in un altro Paese. Richiedere un rimborso all'Enel è un'impresa di tempo e pazienza, dove tutto deve essere dimostrato nei minimi particolari (magari anche con testimonianze), e l'Autorità si stupisce che non ci siano utenti disposti a sobbarcarsi una simile trafila per 50 mila lire? Semplicemente, con queste condizioni economiche, il gioco non vale la candela, e giustamente gli utenti si guardano bene da fare alcuna richiesta. Altro sarebbe se, senza contenzioso giudiziario, si potessero richiedere i danni non forfettari per l'interruzione di servizio (in particolare le micro-interruzioni, che sono molto frequenti e che costringono molti utenti -i più attrezzati- a spendere soldi per gruppi elettrici di continuità); allora si che l'Autorità vedrebbe decine di migliaia di utenti far valere la propria voce. Ma oggi, per l'appunto, è una strada tortuosa che si può percorrere solo con il richiamo alla magistratura, accollandosi una serie di costi (quando non è possibile ricorrere al giudice di pace) che spesso vanno oltre la richiesta per il danno subito. Il candore dell'Autorità è tale che non ha fatto una riflessione fondamentale: i diritti, oltre ad essere sanciti, devono poter essere esercitati. Per questo siamo in presenza dell'ennesima beffa e fumo negli occhi.