

COMUNICATO STAMPA

“ANCONA: 22 giugno 2011 - Enel incontra le associazioni dei consumatori”.

Scopo dell'incontro la presentazione del ruolo di Enel nel mercato libero dell'energia elettrica e del gas, nel quale la società è presente con Enel Energia.

Di particolare interesse l'illustrazione di Enel dell'attività e l'impegno per il progressivo miglioramento nell'ottica di una sempre maggiore trasparenza e semplicità per l'utente finale

Un incontro proficuo che ha dato l'opportunità alle associazioni di evidenziare ad Enel le problematiche rilevate dal quotidiano contatto con l'utenza.

La maggiore criticità resta ancora il processo di acquisizione della clientela, che avviene principalmente attraverso il canale telefonico o attraverso agenzie esterne con il sistema del porta a porta, modalità che non sempre rispetta le regole di correttezza e trasparenza nel processo di vendita e che rischia soprattutto di creare equivoci tra Enel, (nell'immaginario collettivo la società elettrica per eccellenza), ed Enel Energia, che opera nel mercato libero.

La liberalizzazione del mercato dell'energia e l'esistenza del mercato di maggior tutela e del mercato libero non sono ancora concetti chiari per la maggioranza dei consumatori, in particolare anziani e immigrati, che in assenza di trasparenza e/o di comportamenti scorretti degli agenti, rischiano di assumere decisioni non consapevoli e non realmente rispondenti alle proprie esigenze.

Le associazioni hanno inoltre rappresentato il problema della fatturazione effettuata su letture stimate per lunghi periodi, che hanno come conseguenza l'emissione di fatture con importi elevati.

Dal suo canto, Enel ha confermato l'impegno a monitorare la correttezza dei processi di vendita sia attraverso una migliore selezione delle agenzie di vendita che attraverso controlli post vendita, che le associazioni auspicano diventino realmente un valido strumento di controllo.

L'incontro si è inoltre soffermato sulla “conciliazione paritetica on line”, strumento utile che permette ai consumatori, rivolgendosi alle associazioni di consumatori, di risolvere problematiche relative a utenze elettriche o gas attraverso un processo extragiudiziale che vede le associazioni dialogare direttamente con la società, al fine di risolvere le controversie in maniera rapida, efficace e non onerosa.