

10 luglio 2022 14:40

Bolletta esosa o mancanze del gestore? Vai in conciliazione... ma...di [Redazione](#)

Le conciliazioni per i servizi di tlc o dell'energia sono ossigeno per le contestazioni che gli utenti intendono fare contro presunte manchevolezze del loro gestore. Due sono le Autorità principali: **Agcom** per le tlc e **Arera** per l'energia. Senza di esse i contenziosi sarebbero molto meno, i gestori se ne abuserebbero più di quanto già non facciano e, per i tenaci, ci sarebbe maggiore intasamento dei giudici di pace.

Per quanto ci riguarda, **consigliamo gli utenti di rivolgersi all'Autorità solo se ci sono gli elementi per avere ragione** e, infatti, le conciliazioni dove noi assistiamo gli utenti sono mediamente al 90% a noi favorevoli. Per capire: il 70% di chi si rivolge a noi ha ragioni da vendere contro abusi ed errori dei vari gestori, noi spieghiamo loro come funziona la conciliazione fai da te e, nel caso, li rappresentiamo nelle udienze.

In sede di conciliazione, a differenza di quando si chiede giustizia ai gestori tramite call center o lettera dove questi ultimi sostengono che hanno sempre ragione loro, in genere c'è confronto, spiegazioni, scambio di documenti e decisione finale.

Non sempre.

Specialmente negli ultimi tempi. A nostro avviso, **lo sconvolgimento delle più elementari basi di confronto umano e civico, può prendere il posto della razionalità**. In linea con menefreghismo tipico della pubblica amministrazione e arroganze di chi crede, in virtù del difficile e costoso (foss'anche per il tempo che vi si dedica) accesso ai metodi di rivalsa per la violazione dei propri diritti.

Capita quindi di essere come in un talk show dove le parti fanno finta di dialogare. "svelenandosi" al limite del razionale e il moderatore sembra giocare una parte che è il contrario dell'interesse pubblico (cui, invece, è istituzionalmente preposto).

E' di alcuni giorni fa una conciliazione davanti all'Autorità per l'energia dove, per giustificare la mancata ricezione del loro avviso di taglio del servizio ad un indirizzo sbagliato dell'utente coinvolto, un gestore regionale del pubblico servizio di distribuzione del gas ha sostenuto che era probabile che il Comune avesse cambiato il numero civico senza avvisare nessuno, e quindi se loro avevano inviato l'avviso al n.6 (dove risultava inesistente quell'utente) invece che al 4 (dove risultava l'utente, anche come scritto in bolletta, che veniva regolarmente ricevuta), non era loro responsabilità... il tutto con il conciliatore Arera (quindi: l'istituzione) che non fiatava.... La conciliazione ovviamente non c'è stata e si andrà davanti al giudice di pace.

Al di là del fatto specifico, dove noi riteniamo che l'utente abbia ragione, **ci ha colpito arroganza, stupidità, insistenza, tracotanza... e chi più ne ha più ne metta... del rappresentate del gestore regionale (1).**

Non ci scoraggeremo per quanto accaduto e - impegnati per rispetto e affermazione dei diritti degli utenti - continuiamo a sostenere che i servizi di conciliazione extragiudiziale come questo sono migliori della giustizia dei tribunali (foss'anche per costi e tempistica). **Ma, riflettere sul fatto che al peggio non c'è mai limite, è**

doveroso per non illuderci e, soprattutto, per non illudere l'istituzione che sta svolgendo un buon servizio.

1 – Autorità non scelta dagli utenti ma dall'istituzione Arera, e la cui funzione è la gestione del pubblico servizio di distribuzione gas: realizzazione e gestione degli impianti e delle tubazioni, fino ai punti di riconsegna ai clienti finali. Servizio mediato verso gli utenti finali da varie aziende che si differenziano tra loro solo per l'offerta commerciale.

CHI PAGA ADUC

l'associazione non **percepisce ed è contraria ai finanziamenti pubblici** (anche il 5 per mille)

La sua forza economica sono iscrizioni e contributi donati da chi la ritiene utile

DONA ORA (<http://www.aduc.it/info/sostienici.php>)