

# IL PROTOCOLLO. Firmato accordo con le associazioni dei consumatori

## Reclammi con Agsm

### Intesa per evitare le aule di tribunale

La procedura di conciliazione può essere attivata dall'utente in caso di risposta non soddisfacente dell'azienda e si deve concludere entro tre mesi

Errori di fatturazione nelle bollette, fatture con importi anomali rispetto alla media degli ultimi due anni, consumi presunti in acconto elevati, lettura errata del contatore, gestione della rateizzazione delle bollette, bollette di conguaglio, rifatturazioni o doppia fatturazione, ritardo nel trattamento della pratica, sospensione o riduzione della fornitura per contestata morosità, mancata osservanza degli obblighi previsti dal contratto. Sono alcune delle più frequenti cause di reclamo e contenzioso nei confronti dell'azienda dei clienti di Agsm Energia.

È per agevolare e rendere più spedita la soluzione di tali controversie, legate a forniture di gas ed energia elettrica, le associazioni veronesi dei consumatori Adiconsum, Lega dei consumatori e Movimento dei consumatori hanno sottoscritto un protocollo d'intesa, attivando una procedura di conciliazione paritetica. Potranno accedere tutti i

clienti domestici di Verona e provincia, condomini e piccole e medie imprese.

«Ora i cittadini», commenta Davide Cecchinato, presidente di Adiconsum Verona, «possono accedere alla conciliazione per risolvere eventuali problemi di fatturazione, di rispetto degli standard contrattuali e di anomalie nei consumi. È un ulteriore passo avanti verso una maggior tutela collettiva».

La procedura di conciliazione, spiega Giuseppe Stoppato, presidente di Agsm Energia «è uno strumento di risoluzione stragiudiziale delle controversie basato sulla libertà adesione delle parti, finalizzata a raggiungere un accordo amichevole». La procedura offre alle imprese e ai consumatori la possibilità di risolvere rapidamente le nascenti controversie senza dover ricorrere in giudizio, possibilità che comunque rimane sempre aperta finché non viene raggiunto un accordo. Alla firma del protocollo ha

presenziato anche Floriano Ceschi, direttore operativo di Agsm Energia. «Il cliente può ricorrere alla procedura di conciliazione», spiega, «se dopo aver presentato un reclamo agli uffici preposti, ritiene di aver ricevuto una risposta insoddisfacente». L'unico costo per l'utente è quello del tesseramento a una delle associazioni di consumatori e può variare da 20 a 50 euro. La procedura si deve concludere entro tre mesi dall'attivazione.

La domanda di conciliazione deve essere inviata entro sessanta giorni dalla data di ricevimento della risposta al reclamo o, in caso di mancata risposta, entro ulteriori cento giorni dalla data di ricezione del reclamo da parte di Agsm Energia. Si può avviare la procedura di conciliazione presentando domanda ad una delle associazioni aderenti, alla quale viene conferito il mandato. Il tentativo di conciliazione si conclude con un verbale congiunto tra Agsm



La firma dell'intesa tra Agsm Energia e Consumatori. FOTO MARCHIORI



Una veduta della sede dell'Agsm in lungadige Galzarossa

Energia e associazione di consumatori. Il ha la possibilità di non accettare l'accordo e di proseguire la controversia nelle modalità ordinarie.

Insieme a Cecchinato, hanno firmato il protocollo anche Antonella Violante del Movimento consumatori e Manuele Caobelli della Lega Consumatori, che ha sottolineato l'esperienza positiva avuta con Acque Veronesi.

È di un centinaio, mediamente, il numero delle richie-

ste di informazione e dei reclami che ogni settimana arrivano al centralino dell'azienda di lungadige Galzarossa. Dagli inizi di gennaio sono circa 1.800 e nel 25 per cento dei casi si tratta di contenzioso che spesso si risolvono dopo una serie di chiarimenti. «I contenziosi non sono tanti», ribadisce Ceschi, «al tentativo di conciliazione, quindi, si può ricorrere se non si è soddisfatti delle risposte ricevute». • E.S.