

# E la bolletta si trasformò in un oggetto misterioso

Dopo la multa all'Enel, azioni legali per il recupero  
Nel mirino dei consumatori anche i contratti Telecom

di Luigina Venturini / Milano

**FUMOSITÀ** Bollette come rebus inestricabili. Tra tariffe a scaglioni, prezzi che variano di trimestre in trimestre, conguagli, accise, tasse comunali e regionali, la comprensione di luce e gas diventa un'impresa riservata a pochi addetti ai lavori. «Per milioni di

utenti - rileva sconsolata l'Adi-consum - è praticamente impossibile leggere le bollette, anche se i nuovi contatori elettronici per la luce, rilevando i consumi effettivi, hanno un po' migliorato la situazione». Tanto più che le aziende non fanno nulla per sciogliere i nodi di una materia tanto ostica. Lo dimostra il caso dell'Enel, multa dall'Autorità dell'Energia per 11,7 milioni di euro perché fino al 2006 ha omesso nelle fatture l'indicazione di almeno una modalità di pagamento gratuita. «Una giusta sanzione a un comportamento pervicace, che ha sottovalutato la nostra denuncia presentata nell'agosto 2003 - commenta il Movimento Difesa

del Cittadino - così gli utenti sono stati costretti a pagare da 1 a 2 euro per ogni bolletta Enel, quando invece potevano effettuare il pagamento senza questo balzello». Un esborso contro cui sono già partite le azioni legali davanti al giudice di pace per il recupero dei soldi spesi indebitamente, per un ammontare che va da 40 a 80 euro a famiglia. Ma quello dell'Enel non è certo un caso isolato. Secondo Federconsumatori «almeno la metà delle aziende ex municipalizzate non risponde all'obbligo informativo imposto dall'Authority». Mancanze che non sono

**Situazione migliorata grazie ai contatori elettronici per la luce che rilevano i consumi effettivi**

passate inosservate alle associazioni degli utenti: «Le aziende lamentano la difficoltà di trovare banche che forniscano gratuitamente il servizio - spiega il vicepresidente Mauro Zanin - ma la verità è che non c'è alcun impegno da parte loro per tutelare il consumatore». Non a caso, per contenere i costi, le ex municipalizzate hanno chiuso gran parte dei punti di contatto diretto con i cittadini, ovvero degli sportelli dove il pagamento delle fatture è senza spese aggiuntive. «Di fatto si è avviata la chiusura di quasi tutti gli uffici aperti al pubblico - continua Zanin - e i call center sono diventati l'unica via di comunicazione con l'azienda. Ma per milioni di pensionati è complicato interloquire con i centralini». Altro problema di trasparenza è legato ai conguagli, ovvero alla differenza tra i consumi effettivi e quelli presunti. Le aziende sono obbligate a fare un tentativo di lettura dei contatori all'anno, ma spesso, se l'inquilino non risponde al campanello al momento buono, possono passare due o tre anni prima del controllo effettivo. E la differenza del costo in bolletta si fa sentire, magari con 200 o 300 euro di aumento che il consumatore difficilmente riesce a comprendere. «Da tempo chiediamo che i conguagli d'importo elevato possa-

no essere rateizzati - conclude Zanin - ma non abbiamo ricevuto risposta». L'elenco delle zone d'ombra nelle fatture è ancora lungo. Quelle individuate da «Il salvagente», settimanale da sempre all'avanguardia nella difesa dei consumatori, riguardano innanzitutto la telefonia. Spesso la bolletta Telecom riporta tra le voci di spesa le «telefonate non fatturate in precedenza»: dicitura oscura, che semplicemente sta ad indicare errori di distrazione compiuti dall'operatore, costretto ad addebitare nei mesi successivi telefonate non conteggiate nel corretto periodo di riferimento. Immane anche la questione dei dialer, ovvero dei programmi truffaldini che si autoinstallano per deviare la connessione ad internet su tariffe costosissime: «La Telecom rimborsa gli addebiti illegittimi, ma con una procedura lunga e complessa, che andrebbe semplificata e spiegata sulla bolletta stessa».

**Un caso isolato? Almeno metà delle ex municipalizzate non risponde all'obbligo informativo**



Un'anziana donna con le bollette della luce Foto di Franco Silvi / Ansa

## Alitalia, tensione coi sindacati De Benedetti: niente vincoli

■ I sindacati di Alitalia sollecitano nuovamente un incontro con il nuovo presidente di Alitalia, Bernardino Libonati. La richiesta, delle segreterie nazionali di Filt-Cgil, Fit-Cisl, Uiltrasporti e Ugl-Ta, è partita ieri ed ha come obiettivo quello di ottenere maggiori informazioni sull'attuale fase di incertezza attraversata dall'azienda, tutt'altro che trasparente. «Il rischio che pesa sui lavoratori e l'intera industria del trasporto aereo - affermano i sindacati - è di enorme dimensione e il rinnovo contrattuale deve trovare risposta in tempi brevissimi». «Non è possibile attendere oltre - sostengono -. I lavoratori, che hanno consentito il difficile cammino di continuità aziendale avviato nel 2004 e su cui è pesato il carico più grande della fase di ristrutturazione, oggi devono veder rispettato il diritto». Su questi temi, quindi, «qualora non si definiscano adeguate soluzioni, le strade si dividerebbero, da un lato il governo, l'azionista ed il vertice aziendale, dall'altro i dipendenti del gruppo Alitalia ed il sindacato con l'avvio di una nuova fase di mobilitazione». Intanto, sul fronte privatizzazione, la Management & Capitali di Carlo De Benedetti ha confermato di non ritenere esistano al momento le condizioni per avviare un'attività di due diligence, «attività - si afferma - che è condizionata alla preventiva accettazione di un accordo di riservatezza che contiene clausole che così come ad oggi formulate non risultano accettabili da parte di tutti i membri della cordata». Anche se ciò «non anticipa né pregiudica» alcuna decisione sulla possibile partecipazione alle prossime fasi della gara.

## MERCATO IMMOBILIARE

Nel 2006 rallenta la crescita dei prezzi

Nel 2006 i prezzi degli immobili, in Italia, sono cresciuti meno rapidamente che in passato. Il dato è contenuto nel rapporto sul mercato immobiliare di Nomisma, da cui risulta che nelle 13 città di media grandezza i valori di compravendita sono saliti del 6,2% per le abitazioni nuove e del 6,9% per quelle usate, mentre per il 2007 è atteso un rialzo del 3,5% dei prezzi, che dovrebbe passare al 3,8% nel 2008. L'incremento registrato nelle città intermedie è il più contenuto dell'ultimo quadriennio, quello delle grandi città è invece il più contenuto dal 2000. Nei grandi centri urbani, le previsioni per il 2007 indicano un maggior rallentamento dei valori (più 2,6%), ma ci sono segnali di una ripresa della crescita più rapida (più 4,3%). Il rallentamento della crescita, secondo i responsabili dell'istituto, deriva sia dalla necessità del mercato di assorbire i picchi espansivi degli ultimi anni sia da un fenomeno di compatibilità con i redditi.



www.moby.it

Siamo grandi. Anche dentro.

2.000.000 di posti auto a 1 euro\*.



\*Dipendente dalla partenza della nave. Invece di un posto auto a 1 euro, si può acquistare un posto auto a 1,2 euro. La carta click E\* è valida fino al 31/12/2007. Per informazioni e prenotazioni: 199.30.30.40\* www.moby.it e nelle agenzie di viaggio.

**CAPITALIA** Gruppo Bancario  
Acquistando un biglietto Moby, per te in regalo la nuova carta di credito ricaricabile Etica "Capitalia carta click E". Ritirala presso qualsiasi filiale di Banca di Roma, Banco di Sicilia e Bipop Carire.

*Sardegna, Corsica, Elba.*

Auto a 1 euro\*, tutto l'anno, anche a luglio e agosto.

Nuova linea Genova - Porto Torres.

Per informazioni e prenotazioni: 199.30.30.40\* www.moby.it e nelle agenzie di viaggio

OFFICIAL PARTNER

