

## Enel Energia bollette pazze emesse a Luglio, problemi in via di risoluzione, considerazioni.

Inviato da Federico Lippi  
sabato 04 settembre 2010  
Ultimo aggiornamento sabato 04 settembre 2010

Ci è stato inviato dall'Enel Energia, in qualità di Associazione dei consumatori, il documento che qui di seguito si ripropone, con cui si informano le Associazioni tutte che, per un disagio informatico, sarebbero state inviate bollette pazze a molti utenti per consumi di gas attinenti al periodo marzo/ giugno 2010, i disagi sarebbero in via di risoluzione.

Ora è bene fare delle opportune considerazioni. Ogni disagio informatico nasce comunque da errori umani, non cade giù dal cielo per magia. Altra considerazione: è davvero grave che l'Enel al verificarsi di simili "disguidi" non tanto rari, continui a pretendere dai propri clienti il pagamento della bolletta recante importi non dovuti. Una bolletta gonfiata deve comunque, secondo loro signori, essere pagata, pena la sospensione della utenza, che sappiamo comporta poi l'esborso di notevole somma per un riallaccio che potrebbe richiedere la fatica di un click al pc o poco più, visto che è tutto informatizzato.

Intanto si pretende un anticipo di danaro non dovuto, salvo comodo conguaglio nelle bollette successive. Inutile negare: si approfitta di essere in situazione dominante. Nessun soggetto può permettersi a norma di codice civile di pretendere il pagamento di cifre non dovute.

Questo

uso/abuso permette invece all'Enel e a simili spa di servizi, di incassare in anticipo cifre cui non corrisponde un servizio, cifre che verranno "rimborsate" nel bimestre successivo col sistema del conguaglio. Per non tacere che, nel caso di Enel energia elettrica capita, non proprio di rado, che il gap venga riassorbito grazie ad improvvisi ed inspiegabili sbalzi di energia che, oltre a danneggiare gli elettrodomestici, magicamente ti portano a nulla più poter pretendere.

E' evidente la sperequazione delle due posizioni: da una parte Enel riceve danaro vero dalle famiglie a fronte di nulla, e dall'altra le famiglie ricevono forse una compensazione posticipata.

Il tutto benché sia nota la situazione di sofferenza delle famiglie e la vergognosa insufficienza delle remunerazioni del cittadino medio che non arriva nemmeno al 15 del mese.

Il comportamento dell'Enel e di simili spa di servizi è quindi doppiamente condannabile: si toglie liquidità alle famiglie e comunque ai cittadini concorrendo spesso, e parlo con nozione di causa data la enorme casistica che passa per questa Delegazione, a produrre autentici piccoli e meno piccoli drammi, fino alla necessità di ricorrere allo strozzino o alla finanziaria. L'usura si diffonde, sia pure involontariamente, anche grazie a queste "sviste" che favoriscono chi più ha a danno di chi meno ha.

Ora è un dato di fatto che Finanziarie, Banche, Enel, Telefonia, Acea, ed altri Enti privati per la loro stessa natura commerciale, focalizzano ogni attenzione all'interesse dei loro azionisti, e certo non regaleranno mai nulla a nessuno: appare quindi assai bislacca la pretesa di ottenere per converso dai loro utenti/ clienti trattamenti tanto di favore che concorrono nei fatti a danneggiare famiglie e cittadini già vessati da tassazione iniqua e la più esosa in Europa a fronte dei servizi meno decenti.

Si da mostra, in questa materia, di ritenere di aver raggiunto un buon ed equo equilibrio che tenga conto anche degli interessi dell'utente finale, con la

famosa &ldquo;governance&rdquo;, sbandierata quasi come una formula alchemica, che risolverebbe, in un modo o nell&rsquo;altro, i tanti problemi di disparità di posizione dei vari &ldquo;portatori di interessi&rdquo;. Si ritiene di aver posto in essere un valido sistema di meccanismi per armonizzare diritti e comportamenti di tutti i soggetti coinvolti, compresi quindi gli utenti finali, onde apportare correttivi e meccanismi di controllo che attutiscano la naturale propensione dei manager della azienda a privilegiare gli azionisti più abbienti che hanno operato un investimento.

#### Nei fatti

la casistica che passa da questa e molte altre simili delegazioni ed associazioni di utenti/consumatori, ci racconta tutta una altra storia. L&rsquo;utente finale è e resta in balia di mille abusi per i quali è difficile stabilire da dove è partito l&rsquo;input, ma poiché tutti i salmi finiscono in gloria, il risultato è desolante sia dal punto di vista della qualità del servizio in genere che da quello del costo e delle disfunzioni sempre ascritte ai computer, che, ripetiamo, vengono azionati da esseri umani e non da maga magò, e che sbagliano sempre, chi sa perché, in una sola direzione: chiedono somme non dovute, moltiplichiamo per il numero delle utenze ed abbiamo risultati stupefacenti che danno da pensare, ma nessuno dà mostra di voler pensare.

#### Purtroppo

dobbiamo dirlo: vari segnali vanno nella direzione di fare ipotizzare che il sistema, anche grazie alla incredibile tolleranza verso simili &ldquo;disguidi&rdquo; ed altre disattenzioni, vada nei fatti ed al di là delle buone intenzioni, allontanandosi da usi e obblighi propri della democrazia fino a permettersi, in vista del fatto che il cittadino viene man mano privato di molti poteri e prerogative, talvolta dei comportamenti che fanno ipotizzare una vera e propria forma impositiva autoritaria; senza esagerare si delineano tutte le caratteristiche di una specie di governo/ombra che decide in sostanza della vita e della morte dei cittadini meno abbienti: i più, a salvaguardia del benessere pingue dei pochi.

#### Sul sito

della Enel la corporate governance ed i principi cui ci si ispira.

&ldquo;Il sistema di corporate governance di Enel, rappresentando uno strumento essenziale per assicurare una gestione efficace ed efficiente e un controllo affidabile sulle attività svolte in ambito aziendale, risulta orientato all'obiettivo della creazione di valore per gli azionisti, pur nella consapevolezza della rilevanza sociale delle attività in cui il Gruppo è impegnato e della conseguente necessità di considerare adeguatamente, nel relativo svolgimento, tutti gli interessi coinvolti.

Enel fornisce, con cadenza annuale, una dettagliata informativa al mercato circa il sistema di corporate governance adottato ed il puntuale rispetto delle raccomandazioni formulate dal Codice di Autodisciplina delle società quotate. Tale informativa è contenuta nella "Relazione sul governo societario e sugli assetti proprietari" pubblicata congiuntamente alla documentazione di bilancio e riportata nella presente sezione del sito".

Relazione sul sistema di corporate governance approvata dal Consiglio di Amministrazione di Enel S.p.A. in data 17 marzo 2010.&rdquo;