

9 febbraio 2008 0:00

Disservizio ENEL

Spett.le ENEL
Casella Postale 1100
85100 Potenza

Per con. Ass.ne ADUC
Via Cavour, 68
50129 Firenze
Oggetto: Reclamo

In data 18/01/08 ho contattato il n. verde 800 900 800 per informazioni relative a un intervento tecnico alla mia abitazione, e mi ha risposto gentilmente la sig.ra Paola. L'intervento era inerente a lavori per la costruzione del "cappotto" isolante per la riduzione della trasmittenza termica all'esterno all'abitazione e lo spessore del cappotto andava a coprire totalmente i fili dell'energia elettrica fissati al muro esterno.

Ho fatto presente la mia necessità informando che in precedenza avevo aderito al mercato libero e chiedevo istruzioni per avere un intervento tecnico, i tempi necessari e gli eventuali costi. L'operatrice mi ha risposto che l'intervento sarebbe avvenuto gratuitamente entro 15 gg e sarei stato successivamente contattato dall'ufficio che disponeva gli interventi. Dopo un paio di giorni ho ricevuto una telefonata informandomi che il tecnico sarebbe intervenuto entro 15 gg. In data 06/02/08 non avendo notizie ho telefonato allo stesso numero verde alle ore 16,40 per chiedere informazioni del mancato intervento spiegando tutta la mia situazione. L'operatrice che mi ha risposto non si è presentata, mi ha fatto attendere e poi mi ha risposto in modo sgarbato che avevo ricevuto informazioni sbagliate e che dovevo rivolgermi al mio gestore chiudendomi la comunicazione senza permettermi di replicare.

Il mio reclamo è dovuto per:

- 1) Se la prassi per l'intervento del tecnico prevedeva che mi rivolgessi al mio gestore, dal momento che la prima operatrice "forse" non era al corrente, perché non sono stato informato mentre aspettavo un intervento, che non sarebbe mai avvenuto, con notevole perdita di tempo?
- 2) Il tempo trascorso inutilmente mi ha procurato notevole disagio e problemi con la ditta che deve fare i lavori con danno organizzativo ed anche economico per tardato inizio lavori e variazione dei prezzi preventivati. Chi risponde di questo?
- 3) Il pessimo comportamento della seconda operatrice rientra nei canoni riservati a chi ha accettato la fornitura di un altro gestore? Non è un diritto dell'utente recentemente sancito dalla legge?

Sperando in un riscontro da parte Vostra porgo cordiali saluti.

Bruno, da Nogara (VR)

Risposta:

La ringraziamo della lettera che ci ha inviato per conoscenza e che pubblichiamo su Cara Aduc.