

Gli sviluppi della questione aperta tra operatori dello spettacolo viaggiante ed Enel sulle forniture temporanee

QUELL'ENERGIA CHE ARRIVA SPESSO TROPPO TARDI

Aggiornamenti



Continuiamo a parlare anche questo mese di

disservizi nelle connessioni temporanee di Enel Servizio Elettrico perché pochi giorni fa le associazioni di categoria degli spettacoli viaggianti Snisv-Cisl e Snav-Cgil hanno avuto un incontro con Enel, a cui è seguita una comunicazione scritta di chiarimento da parte dell'impresa. Ve la riportiamo integralmente



OGGETTO:FORNITURE TEMPORANEE DI ENERGIA ELETTRICA PER SPETTACOLI VIAGGIANTI

*Spettabili Associazioni
FeLSA - CISL, Milano
S.N.A.V. - CGIL, Milano*

Facciamo riferimento alla vostra comunicazione avente ad oggetto "Problematiche Forniture Temporanee Spettacoli Viaggianti", nonché all'incontro del 10 ottobre scorso in merito alla chiusura dei canali fisici di contatto per la gestione dei Clienti di SEN - Servizio Elettrico Nazionale.

Come ampiamente illustrato, la decisione nasce dalla necessità di rispettare gli obblighi di separazione delle attività commerciali (inclusi gli spazi fisici di contatto con i clienti) tra società che operano nella maggior tutela e sul mercato libero previsti dalla Delibera 296 del 2015 dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), come confermati dalla sentenza del Consiglio di Stato del novembre 2017.

A questo si aggiungono anche considerazioni che derivano dall'evoluzione dei comportamenti e dalle modali-

tà di uso dei clienti, che evidenziano una consistente e progressiva riduzione del numero dei clienti di Servizio Elettrico Nazionale che si rivolgono ai Punti Enel.

Tutto ciò ha portato alla decisione di dedicare tutti i negozi diretti (Punti Enel) e indiretti (Punti Enel Negozi Partner) a svolgere attività di vendita e assistenza alla clientela unicamente in favore di Enel Energia, società del Gruppo Enel operante nel settore del libero mercato. Le attività di Servizio Elettrico Nazionale continueranno ad essere garantite attraverso il Numero Verde gratuito 800 900 800 (o il numero 199 505 055 a pagamento da cellulare), con servizio disponibile dal lunedì alla domenica dalle 7 alle 22 (escluse le festività nazionali), e attraverso il sito web servizioelettriconazionale.it.

Tale scelta è peraltro confortata anche dalla qualità del servizio telefonico di SEN che, come confermato anche da diverse rilevazioni dell'Autorità di regolazione del settore, negli ultimi anni ha assicurato un livello di vera e propria eccellenza.

Nel confermare dunque la decisione assunta, teniamo a ricordare che la tempistica e gli strumenti adottati per informare i clienti e tutti gli interlocutori interessati sono stati definiti proprio nell'intento di minimizzare ogni possibile disagio al numero, come detto sempre



L'opinione di Vincenzo La Scala, segretario nazionale di Snisv-Cisl:

"Non possiamo dirci pienamente soddisfatti dell'incontro, della risposta scritta di Enel e dell'attuale situazione" ci ha risposto. "Abbiamo un po' semplificato le procedure, ma i problemi continuano a esserci. Aspettiamo quindi fiduciosi che diventi realtà quello che ci è stato promesso verbalmente all'incontro.

Si è parlato di altre prossime semplificazioni e dell'attivazione, per noi spettacoli, di un numero verde gratuito da cellulare (non più solo da fisso come ora, quindi) il che sarebbe già un altro passo avanti visto che tra noi itineranti sono rari coloro che hanno una linea telefonica fissa. Temo i tempi non saranno brevi, ma spero di sbagliarmi".



più contenuto, dei clienti che agli stessi sportelli si rivolgeva.

Tutto ciò premesso, nella consapevolezza delle esigenze della categoria da voi rappresentata e che ci avete ampiamente illustrato durante l'incontro, vi confermiamo che nell'albero fonico di SEN – Servizio Elettrico Nazionale è stata prevista una opzione specifica con le forniture temporanee.

Per parlare con operatore dedicato alle forniture temporanee, dopo aver ascoltato il messaggio introduttivo, dovrà essere digitato il tasto 3 e, nelle successive opzioni, ancora il tasto 3. Questa è la struttura attuale: potrebbe cambiare in futuro ma il servizio specifico rimarrà anche se potrebbe essere raggiunto con una diversa selezione.

Per agevolare inoltre l'operatività legata alle forniture temporanee, abbiamo predisposto la "guida" allegata che contiene informazioni di dettaglio sulla compilazione dei documenti: la corretta compilazione è, come sapete, un elemento determinante per agevolare l'esito favorevole della richiesta in tempi contenuti. Confidiamo che il documento risulti sufficientemente chiaro anche alla luce della profonda semplificazione dei documenti contrattuali recentemente realizzata da SEN.

Cogliamo l'occasione per confermarvi che **nei primi mesi del 2019 sarà completata l'implementazione di un adeguato sistema di gestione delle richieste indirizzate ad Enel Energia.**

Nello spirito di collaborazione manifestato nei nostri incontri, vi segnaliamo l'indirizzo mail rapporticonassociazioni@enel.com che le Vostre Associazioni potranno utilizzare per inoltrarci le eventuali segnalazioni circostanziate che potranno rappresentare utili spunti per monitorare i processi e implementare possibili miglioramenti.

Con i più cordiali saluti

Enel Italia

