

Le competenze istituzionali del Difensore regionale comprendono anche la tutela dei rapporti tra gli utenti e le società private erogatrici di servizi pubblica utilità

Il Difensore regionale, oltre che nei confronti dei concessionari o gestori di servizi pubblici regionali e locali situati sul territorio lombardo, interviene a tutela dei rapporti tra gli utenti e le società private erogatrici di servizi di pubblica utilità quali l'energia elettrica, il gas, i servizi idrici e le poste.

L'intervento del Difensore regionale presuppone che l'interessato abbia preventivamente presentato il proprio reclamo all'azienda che gestisce il servizio: ogni gestore ha un limite di tempo entro il quale deve fornire una risposta, diverso secondo il tipo di servizio fornito.

Se alla scadenza del termine, la risposta consiste in un diniego, oppure le argomentazioni del gestore non sono sufficientemente motivate o addirittura non è per nulla pervenuta una risposta si può chiedere l'intervento del Difensore regionale perché solleciti l'azienda ad adottare i provvedimenti corretti. E' importante tenere presente che l'ufficio del Difensore regionale non esegue conteggi rispetto alle tariffe applicate e, in generale, non compie verifiche tecniche di nessun genere: il Difensore regionale può però intervenire per verificare la correttezza e completezza dei procedimenti amministrativi.

Un esempio concreto del tipo di intervento riguarda un utente che, dopo aver cambiato gestore per la fornitura di energia elettrica, ha ricevuto due ulteriori fatture dal vecchio fornitore che sono state pagate con RID bancario. Resosi conto dell'accaduto il signore in questione ha immediatamente preso contatto con il vecchio gestore sia al call center, sia inviando diverse note scritte chiedendo la restituzione delle somme erroneamente addebitate senza ricevere alcuna risposta e si è quindi rivolto al Difensore regionale.

Il Difensore regionale è immediatamente intervenuto sollecitando la società interessata a fornire un riscontro alle richieste dell'istante. Dopo un nutrito carteggio tra il Difensore regionale e il fornitore, nel corso del quale quest'ultimo ha riconosciuto l'errore dovuto ad un disallineamento nei propri sistemi informativi, l'istante ha potuto finalmente riottenere le somme che gli erano state indebitamente imputate. In questo caso l'ufficio ha coinvolto nell'esame della questione anche lo [Sportello per il Consumatore Energia](#) istituito presso [l'Autorità Per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico](#), al quale, solo per i reclami relativi alla fornitura di energia elettrica e gas, ci si può rivolgere in alternativa al Difensore regionale.