ADUC - Associazione per i Diritti degli Utenti e Consumatori
via Cavour 68 - 50129 Firenze
www.aduc.it

25 marzo 2024 0:00

Impossibilità di chiusura contratto ENEL a seguito decesso

Buongiorno,
Vi ho già sottoposto il problema e a tal proposito ho avuto una conversazione con un Vostro incaricato. In due parole, mia madre nullatenente è deceduta, noi abbiamo rinunciato all'eredità e dobbiamo rientrare in possesso dell'alloggio di nostra proprietà, in cui risiedeva.
Le bollette sono a suo nome e pare che non ci sia verso di cancellare l'utenza ENEL a meno di qualificarsi come erede, tutore, rappresentante, delegato o titolare nell'apposito modulo di richiesta. Ora il paradosso è invincibile: l'unica qualifica pertinente è "proprietario", ma l'ENEL non solo non lo prevede, ma ci ha più e più volte rifiutato l'interruzione dell'erogazione, perfino a fronte di presentazione di documenti quali certificato di morte, attestato di proprietà e documenti d'identità. A parte il nostro caso specifico, com'è possibile che un proprietario qualunque sia costretto a dichiararsi, sotto pena di conseguenze penali fra l'altro, in una veste che non è la propria ma che è la più intuitiva? Sono tutti i proprietari e gli inquilini d'Italia legati da un vincolo di parentela? A seguito di breve ricerca, alcune altre società (ENI Plénitude) prevedono un caso apposito, ma mi pare si tratti di un'eccezione. Siamo in trattative con l'ACEGAS (acqua FVG), sembra che ci sia una via d'uscita. Vi segnalo questa disavventura, perché veramente mi sento disarmato di fronte a un così evidente controsenso. Su consiglio del Vostro incaricato, ho comunicato all'ENEL la mia intenzione, in caso di inazione da parte loro, di continuare a utilizzare l'utenza fino a distacco, dato che il pagamento delle bollette non sarà onorato da nessuno. Hanno risposto dopo 40 giorni dalla PEC col solito modulo. Le chiamate al numero di assistenza hanno dato ogni volta una risposta diversa e non soddisfacente. Se avete altri consigli da darmi, diversi da quelli già forniti, sarò lieto di leggere, altrimenti vi prego di considerare questo messaggio come la segnalazione di una situazione veramente illeggibile. Grazie del Vostro sostegno in generale e cordiali saluti.
Michele, dalla provincia di TS

Risposta:
grazie dell'aggiornamento. Voi avete già fatto quello che dovevate, segnalando che l'intestataria (senza eredi) è deceduta. Se non chiudono le utenze, nulla potrà esservi addebitato.
Per quanto riguarda il modulo, non è necessario che lo compili. Tuttavia, se vuole, potrà compilarlo e a mano scrivere che è proprietario (cancellando la voce "erede" e simili). L'importante è non dichiararsi eredi.