



Relazioni Esterne e Analisi
Mercato

Testata:



il portale della Regione Emilia-Romagna



Il portale dei consumatori

Data:

23 marzo 2012

Sei in: **News**



Energia: contratti truffa/2

(22/03/2012)

Cadere in un raggio, purtroppo, è davvero facile nel settore energia. Venditori affabili e dalla parlantina sciolta o, a volte, dai modi decisi e aggressivi, convincono i malcapitati a rilasciare i propri dati o addirittura a sottoscrivere moduli, lasciando l'utente ignaro di acquistare un prodotto o di sottoscrivere un contratto con un nuovo operatore.

Quando lo si scopre - generalmente quando la "nuova" azienda manda la prima bolletta - l'inganno è già consumato e spesso comincia per il consumatore un vero e proprio "calvario" per rimettere le cose al loro posto, ovvero per tornare indietro, all'operatore precedente. Perché, di norma, ci si accorge che le nuove condizioni contrattuali sono peggiorative di quelle originarie.

Un fenomeno iniziato nel 2006 con la denuncia dei primi disservizi, ma che è letteralmente esploso nel 2008 con l'avvio a tutti gli effetti della liberalizzazione nel mercato dell'energia. La creazione del mercato "libero" accanto a quello vincolato, cioè quello a maggior tutela regolato dalla Aee, ha infatti scatenato la corsa all'accaparramento di nuovi clienti da parte di tutte le grandi aziende.

Da quel momento si sono moltiplicati i reclami dei cittadini: attivazione di forniture mai richieste, firme false apposte sui contratti a loro intestati, mancato rispetto delle norme sul diritto di ripensamento (10 giorni dalla sottoscrizione) e informazioni lacunose o non veritiere da parte degli operatori commerciali per estorcere un "sì", sono stati finora i comportamenti scorretti più frequenti registrati in questi anni di osservazione del fenomeno. E ora, con la prossima delibera dell'Authority, si spera che tutto questo possa finalmente finire.

Le regole attuali per tutelarsi dai furbi

In attesa delle nuove regole, è bene "ripassare" i consigli sempre validi per evitare di cadere in trappola.

- Innanzitutto è sempre opportuno chiedere all'agente di identificarsi e di precisare per quale società lavora.
- Leggere con attenzione prima di firmare è buona norma, meglio ancora chiedere spiegazioni puntuali sulle condizioni economiche dell'offerta, sulla periodicità di fatturazione e se le bollette saranno prevalentemente basate sui dati effettivamente rilevati o su stime.
- Non dimenticare mai che, anche una volta concluso il contratto, esiste il diritto di ripensamento: se si cambia idea e non si vuole più il contratto, entro 10 giorni si può chiedere di annullarlo.
- Se nonostante ogni accortezza ci si ritrova con un contratto che ci lega a un nuovo operatore senza averlo richiesto, si deve subito fare un reclamo all'azienda che ha emesso la bolletta e chiedere che esibisca una copia del contratto contestato.
- Se entro 40 giorni il fornitore non risponde o non fornisce riscontri esaurienti, si potrà inviare copia del reclamo allo Sportello per il consumatore dell'Autorità per l'energia, all'indirizzo mail reclami.sportello@acquirenteunico.it, al fax verde 800-185025 o all'indirizzo di posta Sportello per il consumatore di energia c/o **Acquirente Unico**, Unità Reclami, via Guidubaldo Del Monte 72, 00197 Roma.

"Così si rischia di tornare indietro"

Non è solo una questione di tutela del consumatore, ne va della stessa credibilità del mercato libero dell'energia". A dirlo è **Mauro Zanini, vicepresidente di Federconsumatori e responsabile del settore Energia**, per il quale un business senza regole chiare e rispettate da tutti allontana i potenziali clienti e, dunque, non può decollare. "Si sa che gli operatori del mercato energetico si servono di incaricati esterni per vendere i loro prodotti, ma gli agenti rappresentano l'azienda ed è dunque fondamentale che il loro comportamento sia assolutamente corretto. Tutta la filiera deve essere trasparente e improntata a una sana concorrenza, altrimenti c'è il rischio di guastare il funzionamento del mercato".

Nonostante le denunce dei consumatori, gli interventi dell'Aeeg e alcune decisioni dell'Antitrust che hanno pesantemente sanzionato le aziende per pratiche commerciali scorrette, lo scandalo dei contratti truffa non si è mai attenuato: nel 2011 sono stati oltre 120mila i reclami presentati alle associazioni e allo sportello di Acquirente Unico (circa il 20% riguarda le truffe) e nessuna grande azienda che opera sul mercato sembra essere stata risparmiata dalle denunce.

Il 2012 si è presentato sotto lo stesso segno, in attesa che il provvedimento dell'Aeeg annunciato per fine marzo cambi (o, meglio, scriva) le regole del gioco. "È tempo di agire - conclude Zanini - e la delibera dell'Authority, se saprà accogliere le indicazioni delle associazioni dei consumatori, contribuirà finalmente a riequilibrare il rapporto oggi esistente tra aziende e consumatori, troppo sbilanciato a favore delle prime".

I passi della delibera

Di fronte al continuo aumento di segnalazioni relative all'attivazione di contratti per nuove utenze di gas e energia elettrica non richieste, l'Autorità per l'energia elettrica e il gas non poteva più restare indifferente.

Avviata, e conclusa, la fase di monitoraggio del fenomeno, ha deciso di intervenire con una delibera di prossima pubblicazione a tutela dei consumatori. A precederla, il documento 46/11 che ha raccolto il frutto di mesi di analisi, elaborazione dati e consultazione con i diversi soggetti in gioco, le associazioni dei consumatori in primis.

Nel documento, l'Autorità ha proposto un rafforzamento del Codice di condotta commerciale, prevedendo obblighi aggiuntivi per l'identificazione del personale commerciale, a maggior tutela dei clienti: gli agenti di vendita dovranno indicare nel cartellino identificativo, oltre al proprio nome, anche il codice identificativo e il numero verde del venditore per il quale propongono l'offerta (gli agenti potranno dare esclusivamente il numero della società che rappresentano).

Altra novità di rilievo, oltre a maggiori controlli e ispezioni sulle imprese, saranno i Protocolli di autoregolamentazione, basati sulle best practices già attuate da alcuni venditori, che le aziende potranno adottare pubblicizzandoli sui propri siti web.

Infine, sono stati previsti interventi per migliorare lo scambio informativo tra venditore e distributore, ma per conoscerne i dettagli dovremo aspettare di leggere la delibera in lavorazione.

ARCHIVIO NEWS