

Energia, Consumatori contro contratti truffa

Disservizi, contratti attivati con false firme, errori "seriali" di fatturazione delle bollette: il mercato dell'energia sembra a volte una giungla e il 2012 conferma la tendenza dell'anno scorso, quando i reclami presentati alle associazioni dei consumatori e allo sportello di **Acquirente Unico** sono stati oltre 120 mila.

Le associazioni dei consumatori denunciano **truffe e disservizi che vedono coinvolte quasi tutte le società di vendita** di elettricità e gas e danno vita a una situazione insostenibile, che ostacola la concorrenza nel mercato dell'energia, rendendola poco credibile. Nei confronti di queste pratiche, le associazioni hanno chiesto all'Autorità per l'energia elettrica e il gas **indennizzi per i clienti vittime di contratti truffa** e una serie di **misure obbligatorie per tutte le aziende che si avvalgono di agenti promotori o di telemarketing**, in modo che siano obbligate a redigere una "lettera di benvenuto" che informi il cliente del passaggio al nuovo operatore.

La lista di problemi riscontrati nel settore è lunghissima. Spesso si tratta di **pratiche commerciali aggressive o scorrette**: l'utente si vede promuovere un'offerta commerciale, parla con una persona che si qualifica come agente promozionale, fa vedere la propria bolletta, rifiuta l'offerta ma dopo un po' di tempo si ritrova abbonato al nuovo servizio. Ci sono reclami che denunciano **contratti attivati con firme apocrife, contraffatte o falsificate**, causati dall'affidamento delle campagne acquisti a promotori esterni, che agiscono verso i cittadini con aggressività e a volte con pratiche commerciali scorrette. Altre volte ci sono **errori "seriali" di fatturazione**, mancate letture e conguagli stratosferici in bolletta assieme alla doppie fatturazioni, non riconoscimento dei recessi effettuati entro i termini, mancata attivazione del Bonus energia e gas agli aventi diritto.

Un mare di guai, denunciano le associazioni di consumatori che in blocco (Adiconsum, Adoc, Adusbef, Altroconsumo, Assoconsum, Assoutenti, Cittadinanzattiva, Codici, Confconsumatori, Federconsumatori, Legaconsumatori, Movimento Consumatori, Movimento Difesa del Cittadino, Unione Nazionale Consumatori) **hanno chiesto all'Autorità per l'energia di introdurre un nuovo sistema che preveda l'erogazione di una forma di indennizzo a favore dei clienti vittime di un contratto truffa**. "Solo un deterrente economico a carico delle aziende di vendita si può disincentivare tali pratiche", affermano.

I Consumatori (che gestiscono fra l'altro il numero verde 800 821212 con il Progetto Energia "Diritti a Viva Voce") hanno inoltre proposto all'Autorità di adottare misure obbligatorie per tutti gli operatori che si avvalgono di agenti promotori o di telemarketing: la proposta è di **inviare una lettera di benvenuto, a cui deve seguire una necessaria conferma scritta, di adesione, da parte del cliente**. La lettera dovrebbe riassumere le caratteristiche principali del nuovo contratto, le circostanze in cui è stato proposto e sottoscritto, le condizioni economiche, e dovrebbe informare chiaramente del fatto che si sta cambiando fornitore. In questo modo, affermano le associazioni, il consumatore viene informato dell'attivazione del nuovo contratto e, in caso di sospetta truffa, può tutelarsi.