

## Energia e gas, Consumatori: stop ai contratti truffa

Per la conquista di un nuovo cliente nel mercato dell'energia elettrica e del gas si fa di tutto. Ma non tutto è lecito per accaparrarsi il contratto, se questo viene fatto con firme false o contraffatte, dando informazioni errate o parziali, ponendo ostacoli al diritto di ripensamento. Le associazioni dei consumatori tornano a denunciare le truffe e i disservizi che vedono coinvolte quasi tutte le società di vendita. Dai tentativi più spregiudicati di "conquistare" una bolletta ai casi limite del "contratto con il morto", nel mercato dell'energia si contano ormai migliaia di reclami da parte di cittadini esasperati.

**"Stop ai contratti truffa"** è la richiesta delle associazioni dei consumatori, che chiedono inoltre un **risarcimento** per i cittadini vittima di pratiche commerciali scorrette. **Nel 2011 sono stati oltre 120 mila i reclami presentati alle associazioni e allo sportello di Acquirente Unico relativamente a truffe e disservizi nel mercato dell'energia elettrica e del gas.** Sono coinvolte quasi tutte le società di vendita. **La tendenza è in netto aumento rispetto all'anno precedente e non si segnalano inversioni di rotta nei primi mesi di quest'anno.**

A fare il punto della situazione, chiedendo uno stop a comportamenti che rendono poco credibile la concorrenza nel settore (**la liberalizzazione c'è stata nel 2003 per il gas, nel 2007 per l'energia elettrica**, mentre il fenomeno dei disservizi è esploso a partire dal 2006) sono 14 associazioni dei consumatori (Adiconsum, Adoc, Adusbef, Altroconsumo, Asso-Consum, Assoutenti, Cittadinanzattiva, Codici, Confconsumatori, Federconsumatori, Lega Consumatori, Movimento Consumatori, Movimento Difesa del Cittadino, Unione Nazionale Consumatori) che oggi a Roma hanno chiesto **indennizzi per le vittime di disservizi**, 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, e una necessaria **conferma scritta di adesione** da parte del nuovo cliente.

La tipologia dei comportamenti sotto accusa è estremamente varia e la casistica di truffe e disservizi è ormai vastissima. **Ci sono contratti attivati con firme apocrife, con firme contraffatte e falsificate**, causati dall'affidamento delle campagne acquisti a promotori esterni che agiscono verso i cittadini con aggressività e, molte volte, con pratiche commerciali scorrette. Accanto alle pratiche delle agenzie di vendita – che impiegano venditori giovani e porta a porta spesso sfruttati e sottopagati – ci sono poi **tutta una serie di guai legati a errori "seriali" di fatturazione**, alle fatture consegnate in ritardo sulle quali viene chiesto il pagamento degli interessi di mora, alle mancate letture, alle **doppie fatturazioni**, alle fatturazioni di consumi superiori a quelli effettivi, alla mancata attivazione dei bonus energia e gas. C'è il **mancato riconoscimento dei recessi** effettuati entro i termini previsti e ci sono le **campagne pubblicitarie scorrette**, dove le tariffe non sono affatto trasparenti.

**Spiega Mauro Zanini, vicepresidente Federconsumatori:** “Da tre o quattro anni non c'è settimana in cui non vengano denunciate pratiche commerciali scorrette da parte dei consumatori”. Solo l'anno scorso si sono contati 120 mila reclami (dei quali 38 mila presentati ad Acquirente Unico). “Sono in aumento di oltre il 30% rispetto al 2010, e il primo avvio del 2012 non ci conforta. Le strutture delle associazioni dei consumatori presenti sul territorio – ha detto Zanini – sono messe a dura prova: ci troviamo ad affrontare vere e proprie emergenze, distacchi erronei di energia elettrica e gas, tanto che i reclami per l'energia sono ormai al top” delle segnalazioni complessive.

#### I Consumatori chiedono, tutti insieme, forme di indennizzo per le vittime dei contratti truffa.

“Abbiamo chiesto all'Autorità per l'energia elettrica e il gas, che a giorni adotterà un provvedimento, di introdurre un nuovo sistema che preveda l'erogazione di una forma di indennizzo o compensazione a favore dei clienti vittime di un contratto truffa – affermano le associazioni dei consumatori – Per far cessare il fenomeno delle pratiche commerciali scorrette o ingannevoli abbiamo proposto all'Autorità, oltre a misure preventive e ripristinatorie e con veloce rientro senza oneri per le vittime dei contratti truffa, di adottare delle misure obbligatorie per tutti gli operatori che si avvalgono di agenti promotori o di telemarketing con l'invio di una lettera di benvenuto a cui deve seguire una necessaria conferma scritta, di adesione, da parte del cliente”.

**Sostiene Mario Finzi, presidente Assoutenti:** “Siamo favorevoli ai processi di liberalizzazione, ma c'è stato un fenomeno di 'imbarbarimento' del mercato”. Si opera fuori dalle regole, anche quando queste sono presenti, a partire dalle vendite porta a porta – dove si concentrano molti dei disservizi e dei problemi dei clienti – per arrivare alla gestione delle bollette. Talvolta vengono date informazioni false o inesatte sui costi del servizio. “A un certo punto abbiamo scoperto la 'componente energia' – spiega Finzi – perché gli sconti non riguardavano la bolletta nella sua interezza ma solo una parte del costo del servizio”.

Naturalmente non mancano i casi limite, come il “[contratto col defunto](#)” raccontato dal **responsabile Dipartimento Nazionale Energia del Movimento Difesa del Cittadino Francesco Luongo**, caso denunciato alla Procura della Repubblica. “Ogni associazione sta operando per denunciare a vario titolo lo sfruttamento dei venditori e per affermare il principio che nessun cittadino deve essere chiamato a pagare per un servizio non voluto – ha detto Luongo – Ci sono accordi commerciali delle grandi società con catene di agenti e subagenti create ad arte per deresponsabilizzarsi”.

Questi problemi hanno ormai raggiunto una dimensione patologica e anche la strada delle conciliazioni, nel mercato dell'energia, è ancora piena di difficoltà. Nel frattempo, le associazioni annunciano che si attiveranno per promuovere cause pilota nelle città in cui avvengono i casi più gravi e che lanceranno una campagna informativa di prevenzione per gli utenti più a rischio-truffa.

**di Sabrina Bergamini**

29 febbraio 2012