

AFFARI
PRIVATI

BOLLETTE

Contratti-truffa:
i trucchi e le difese

Sono circa 5 milioni le famiglie che per le loro forniture di elettricità e gas sono transitate sul mercato libero dell'energia. Non mancano però i casi di utenti che segnalano attivazioni o passaggi non richiesti. Una percentuale ancora ridotta che però può ostacolare l'ulteriore sviluppo della concorrenza e dell'offerta. Ecco quali sono i trucchi più ricorrenti e gli strumenti per difendersi. ► pagina 37

Energia. Diritto di recesso, codice di condotta commerciale, confronti: come evitare gli allacciamenti non richiesti

Le difese contro i contratti-truffa

Assistenza garantita dallo Sportello del consumatore presso l'Authority

A CURA DI
Rossella Cadeo

Alle famiglie italiane piace cambiare, anche nel campo dell'energia elettrica: a quattro anni dalla totale liberalizzazione, il tasso di switch – secondo i dati dell'Autorità per l'energia (Aeeg) – si attesta sul 17% (e sul 36% per le piccole imprese). Quasi 5 milioni di famiglie su circa 29 milioni (e 2,7 milioni di piccole imprese, il 35%) hanno lasciato le condizioni e le tariffe "in maggior tutela". Nell'ambito energetico, quindi, la liberalizzazione pare aver avuto successo, con un risultato tra i migliori in Europa. Le imprese, tra l'altro, non si stancano di mettere a punto nuovi piani e soluzioni (basati su sconti, strumenti per ridurre i consumi, forfait, programmi di fidelizzazione) per attrarre nuovi utenti o per strappare alle concorrenti i clienti già "liberati". Un'ulteriore spinta a cambiare potrebbe venire dal 2012, quando la bioraria – dopo la prima fase "soft" avviata nel luglio 2010 – accentuerà la differenza di prezzo nelle due fasce: a quel punto chi dovesse trovarla inadeguata alle proprie esigenze potrebbe decidersi a esplorare il mercato libero.

La «patologia»

Mallo sviluppo della concorren-

za e il movimento alla ricerca della bolletta più conveniente rischiano di subire un rallentamento per una particolare "patologia": gli allacciamenti o i passaggi non richiesti, i cosiddetti contratti-truffa (si veda Il Sole 24 Ore del 28, 29 e 30 settembre). In un semestre l'Acquirente unico (la Spa pubblica cui l'Authority ha affidato il compito di gestire lo Sportello del consumatore di energia presso cui ci si può rivolgere per informazioni o reclami) ha censito 3.500 casi, tra firme contraffatte, finte promozioni e documenti intestati a defunti: una piccola quota rispetto al volume delle "migrazioni", ma il fenomeno potrebbe rendere diffidente il cliente finale. Tanto che l'Aeeg a fine luglio ha approvato un primo provvedimento (delibera Vis76/11) che prevede una ricognizione e specifiche audizioni con le parti interessate (dai consumatori alle imprese) per l'individuazione di soluzioni efficaci, tempestive e condivise.

Da sapere

Intanto vale la pena ricordare quali strumenti il consumatore ha già a disposizione per evitare di cadere nella trappola degli allacciamenti-truffa o per far valere le proprie ragioni (si vedano gli altri articoli nella pagina).

Innanzitutto, quest'anno è entrato in vigore il nuovo Codice di condotta commerciale per i venditori (delibera Arg/com 104/10), volto a tutelare gli utenti che ricevono operatori che presentano offerte del mercato libero: tra i principi stabiliti, l'obbligo di presentare una tabella di confronto anche per le forniture del gas; l'omogeneità dei due codici (elettricità e gas); la previsione di indennizzi automatici qualora non vengano rispettate le procedure previste per le variazioni unilaterali nei contratti di fornitura del mercato libero.

Nel caso si riceva un agente, gli si chiederà di identificarsi e di precisare per quale società lavora. Prima di firmare occorre fare attenzione a tutte le clausole. Basilare il diritto di ripensamento: se si cambia idea, sono previsti dieci giorni di tempo per chiedere di annullare il contratto firmato.

Attenzione poi anche ai tentativi di recupero fraudolento da parte del fornitore "lasciato": al fine di invalidare l'esodo dei clienti – secondo una settantina di denunce giunte allo Sportello – all'utente viene contestata la mancata formalizzazione del recesso o il mancato rispetto dei termini del recesso. Una pratica (tecnicamente detta switch back) che si avvale anche dell'an-



ra scarsa conoscenza delle procedure per il passaggio al libero mercato: una volta individuato il fornitore al quale passare, è questo a svolgere le pratiche necessarie presso il vecchio fornitore (recesso compreso). Infine, chi decide di passare al libero mercato può comunque rientrare nel mercato vincolato, in qualunque momento e senza aggravio di costi (salvo quelli connessi al nuovo contratto).

IL REPERO DI ZUCCHETTI È RISERVATO

Rischi e rimedi

Le principali modalità con cui possono essere stipulati contratti falsi e le contromosse che possono mettere in atto i consumatori.

LE TRAPPOLE

- ❶ Contratto non effettivamente firmato dal cliente
- ❷ Contratto intestato a un defunto
- ❸ Mancato rispetto delle norme sul ripensamento
- ❹ Informazioni non veritiere volte all'acquisizione del consenso
- ❺ Promessa di risparmi non quantificati
- ❻ Richiesta del codice cliente Pod da utilizzare per l'attivazione di un nuovo contratto
- ❼ Riferimento a normative (inesistenti) che obbligherebbero il cliente a cambiare

LE CONTROMOSSE

- ❶ Chiedere all'agente di identificarsi
- ❷ Farsi precisare il nome della società per la quale lavora
- ❸ Essere informati sul diritto di ripensamento
- ❹ Leggere con attenzione il contratto prima di firmarlo
- ❺ Inviare subito un reclamo alla società nel caso si riceva una bolletta da una società diversa da quella abituale
- ❻ Passati inutilmente 40 dall'invio del reclamo al fornitore, contattare lo Sportello per il consumatore dell'Autorità per l'energia
- ❼ È sempre possibile tornare al mercato vincolato, senza oneri