

Le linee guida per difendersi da raggiri e finti contratti per la fornitura di luce e gas

In guardia dalle truffe in bolletta

Sono saliti a 150 mila i reclami alle associazioni consumatori

Pagina a cura
di SIBILLA DI PALMA

Gli italiani non devono solo fare i conti solo con bollette più care per elettricità e gas, ma anche con un mercato dell'energia la cui liberalizzazione ha portato a dei vantaggi importanti per i consumatori, ma anche al rischio di incappare in alcuni casi in vere e proprie truffe visto che non sempre è facile districarsi nella giungla di offerte. Rischi che possono però essere evitati a patto di seguire alcuni piccoli accorgimenti.

Liberalizzazione, gli italiani scelgono di cambiare. A quattro anni dall'entrata in vigore della liberalizzazione, il tasso di switch ovvero di cambio del fornitore, secondo i dati dell'Autorità per l'energia (Aeeg), è pari al 17%. Quindi, quasi cinque milioni di famiglie su circa 29 milioni hanno abbandonato le condizioni e le tariffe in maggior tutela. Si tratta di un risultato che appare ancora più significativo se paragonato agli altri paesi europei: in Francia solo il 5% degli utenze private ha scelto il mercato libero, in Spagna il 13% e in Germania il 14%. Un trend incentivato anche dal fatto che le aziende cercano continuamente di proporre nuovi piani e soluzioni per attrarre nuovi clienti. Un'ulteriore spinta a cambiare potrebbe venire dall'entrata in vigore, a partire dal 1° gennaio 2012, della tariffa bioraria definitiva con una differenza di prezzo molto più accentuata tra i Kwh consumati in fascia F1 e quelli impiegati invece in fascia F2 e F3.

Occhio ai contratti-truffa. Un fenomeno che rischia di minare la credibilità della concorrenza nel libero mercato è quello relativo agli allacciamenti e ai passaggi non richiesti. Le associazioni dei consumatori continuano a ricevere numerosi reclami riguardanti la stipula di falsi contratti energetici. In aiuto degli utenti, l'Aeeg ha istituito lo Sportello per il consumatore di energia, gestito dall'Acquirente Unico, che ha lo scopo di fornire informazioni, assistenza e tutela ai consu-

matori, rispondendo a reclami, istanze e segnalazioni. «Abbiamo calcolato», afferma Mauro Zanini, vicepresidente di Federconsumatori, «che nel 2010 sono pervenuti circa 70 mila reclami presso gli sportelli delle associazioni dei consumatori operativi su tutto il territorio nazionale, mentre circa 30 mila sono quelli pervenuti allo Sportello unico del consumatore. Per il 2011 abbiamo invece assistito a un incremento del 50% dei reclami rispetto al 2010, che si sono quindi attestati a quota 150 mila». Oggetto delle truffe sono soprattutto i contratti con firme non richieste, cioè ottenuti senza il consenso consapevole del cittadino. «Si tratta di una problematica», prosegue Zanini, «che coinvolge tutte le società di vendita di energia e gas, che si affidano a promotori esterni per la sottoscrizione dei contratti. I quali utilizzano spesso approcci molto aggressivi e scorretti che carpiscono la buona fede del cittadino dando informazioni non veritiere o parziali, non spiegando esattamente la proposta, o chiedendo di entrare in possesso del codice dell'utente che viene poi utilizzato in modo illegale come firma per contratti falsi. In poche parole, non viene rispettato il codice di condotta commerciale».

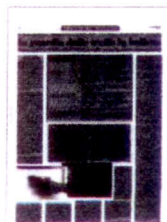
I consigli per tutelarsi. Ci sono però degli strumenti a disposizione del consumatore per evitare di cadere nella trappola dei contratti truffa. Nel 2011 è, infatti, entrato in vigore il nuovo Codice di condotta commerciale per i venditori che intende tutelare gli utenti nel momento in cui entrano in contatto con operatori che presentano offerte del libero mercato. Tra le regole previste, l'obbligo di presentare una tabella di confronto anche per le forniture del gas, l'omogeneità dei due codici di elettricità e gas e la previsione di indennizzi automatici nel caso in cui non vengano rispettate le procedure previste per le variazioni unilaterali nei contratti di fornitura del mercato libero.

Inoltre, nel momento in cui si viene a contatto con un agente che intende proporre nuovi contratti o tariffe di luce e gas è bene chiedere all'offerente di identificarsi e di mostrare la documentazione che lo legittima a porsi come mandatario di una compagnia energetica. È bene quindi diffidare di chi non vuole precisare il nome della società per la quale lavora. In secondo luogo, occorre farsi chiarire quali sono i termini per il diritto di ripensamento, che deve essere sempre garantito all'utente e che prevede che, se si cambia idea, sono previsti dieci giorni di tempo per chiedere di annullare il contratto firmato.

Ancora, è bene farsi dare una copia del contratto prima di firmarlo, facendo attenzione a tutte le clausole e trattenendolo anche per qualche giorno per poterlo leggere con calma.

«Infine, nell'ipotesi in cui il contratto sia stato attivato senza il consenso del consumatore», conclude Zanini, «è possibile inviare un reclamo immediato alla società che ha inviato la nuova bolletta. Trascorsi 40 giorni senza un riscontro, si può contattare lo Sportello per il consumatore dell'Autorità per l'energia, oppure noi associazioni dei consumatori che possiamo fare richiesta per l'annullamento del contratto». Si potrebbe poi anche incappare nei tentativi di recupero fraudolento da parte del fornitore abbandonato. Secondo alcune segnalazioni giunte allo Sportello infatti spesso all'utente viene contestata la mancata formalizzazione del recesso o il mancato rispetto dei termini. Una pratica che approssima talvolta anche della scarsa conoscenza delle procedure per il passaggio al libero mercato. Infatti una volta individuato il fornitore al quale passare, quest'ultimo è tenuto a svolgere le pratiche necessarie presso il vecchio fornitore (recesso compreso). Infine, da ricordare che chi decide di passare al libero mercato può comunque rientrare nel mercato vincolato, in qualunque momento e senza costi aggiuntivi.

—© Riproduzione riservata—



Tariffe 2012, la spesa si fa più pesante

Il 2012 si profila come un anno amaro per le famiglie italiane. Dal 1° gennaio, infatti, sono scattati i primi aumenti delle tariffe di luce (+4,9%) e gas (+2,7%), con un aumento complessivo di 54 euro della spesa in bollette. L'Autorità per l'energia imputa il rincaro ai rialzi delle quotazioni petrolifere, schizzate negli ultimi mesi al record di 110 dollari al barile, e, per l'energia elettrica, anche agli incentivi alle fonti rinnovabili e i connessi costi per adeguare i sistemi a rete al nuovo scenario di produzione decentrata e intermittente. In un solo anno, si tratterebbe del quinto aumento trimestrale consecutivo del gas e del terzo per quanto riguarda l'elettricità. In termini di spesa, per l'energia elettrica una famiglia tipo spenderà 22 euro in più su base annua, mentre per il gas, a causa degli aumenti

delle quotazioni del petrolio, la maggiore spesa sarà di 32 euro. Per le famiglie in condizioni di grave disagio economico, per quelle numerose e per i malati gravi che necessitano di apparecchiature elettriche, è previsto comunque l'incremento del bonus a riduzione della spesa per elettricità e gas. In particolare, nel 2012, il bonus elettrico aumenterà del 12%, per un importo annuo che va da un minimo di 63 a un massimo di 139 euro (155 euro per i malati gravi); per il gas, invece, l'incremento sarà del 20% portando il bonus a un valore compreso fra 135 e 1318 euro. Attualmente sono circa un milione le famiglie che usufruiscono ogni anno del bonus elettrico e oltre 600 mila quelle che beneficiano del bonus gas.

— © Riproduzione riservata —

Come difendersi dai contratti-truffa

Cosa sapere

- ☛ Nel 2011 è entrato in vigore il nuovo Codice di condotta commerciale per i venditori che intende tutelare gli utenti nel momento in cui entrano in contatto con operatori che presentano offerte del libero mercato
- ☛ Una volta individuato il fornitore al quale passare, quest'ultimo è tenuto a svolgere le pratiche necessarie presso il vecchio fornitore (recesso compreso)
- ☛ Chi decide di passare al libero mercato può comunque rientrare nel mercato vincolato, in qualunque momento e costi aggiuntivi

Cosa fare se si viene a contatto con un agente

- ☛ Chiedere all'offerente di identificarsi e di mostrare la documentazione che lo legittima a porsi come mandatario di una compagnia energetica
- ☛ Farsi esplicitare quali sono i termini per il diritto di ripensamento, che deve essere sempre garantito all'utente e che prevede che, se si cambia idea, sono previsti dieci giorni di tempo per chiedere di annullare il contratto firmato
- ☛ Chiedere una copia del contratto prima di firmarlo, facendo attenzione a tutte le clausole e trattenendolo anche per qualche giorno per poterlo leggere con calma

Come comportarsi in caso di attivazione di un contratto-truffa

- ☛ È possibile inviare un reclamo immediato alla società che ha inviato la nuova bolletta
- ☛ Trascorsi 30 giorni senza un riscontro, occorre contattare lo Sportello dell'Autorità per l'energia, oppure le associazioni dei consumatori che provvedono a inoltrare richiesta per l'annullamento del contratto

