

**Energia.** Crescita dei contratti falsi o non richiesti per i clienti di elettricità e gas **Pag. 20**

**Energia.** Lo sportello per la tutela dei consumatori ha censito nell'ultimo anno 3.500 cambi non richiesti di fornitura

# Luce e gas, boom di contratti falsi

Firme contraffatte, finte promozioni e documenti intestati a persone decedute

## LA STRATEGIA

Paolo Vigeveno, numero uno dell'Acquirente Unico:

«Fisiologie perverse, ma gli strumenti per difendersi sono molti»

Jacopo Giliberto

■ Come accadeva appena aperta la liberalizzazione dei telefoni. Ora succede nell'elettricità e nel gas: i contratti non richiesti. Lo sportello per la tutela dei consumatori energetici organizzato dall'Autorità dell'energia, dato in gestione all'Acquirente unico (la Spa pubblica che rifornisce indirettamente di energia i consumatori domestici), ha censito in un anno, fino al 30 giugno, 3.500 casi di clienti energetici ai quali era stato cambiato a loro insaputa il contratto di luce e gas. Un fenomeno in crescita del 68 per cento.

In realtà, i casi sono molti di più di quelli censiti, ma sono risolti dalle aziende elettriche prima che il consumatore si rivolga all'Acquirente unico.

Campania, Lazio, Puglia e Toscana le regioni più tartassate dai manipolatori del contratto. Ma anche Lombardia oppure Regione che emerge in questi mesi - Marche. Accade a Brescia, per esempio, oppure a Benevento, dove la procura sta indagando per falso in scrittura privata.

Commenta Paolo Vigeveno, amministratore delegato dell'Acquirente unico: «Sono le fisiologie perverse dei processi di liberalizzazione. Per fortuna, dopo l'esperienza dei telefoni, l'ener-

gia è il settore che ha più strumenti per la tutela del consumatore».

L'Autorità dell'energia sta conducendo audizioni tra le aziende elettriche e del gas per decidere nuove misure in difesa dei cittadini beffati. Per il presidente dell'Authority, Guido Bortoni, sono fatti odiosi che vanno repressi: la tolleranza «non può che minare la reputazione dell'operatore e danneggiarlo nel punto in cui vi è più valore per il medesimo: la fiducia del cliente».

Per esempio un consumatore scopre di essere passato dal mercato tutelato al mercato libero. Oppure, sulla bolletta cambia il nome della società fornitrice. In qualche caso il contratto riporta una firma falsa. Ed è successo che la firma fosse di una persona che alla data contrattuale era morta schiattata. Il cliente, imbufalito, rinvoca il suo contratto precedente, com'è suo diritto; i consumatori possono passare in tutta libertà dal segmento del mercato libero al settore tutelato.

Ma giungono segnalazioni che alcune aziende di luce e gas inventino scuse per non tornare indietro: non è possibile, ormai ha firmato, non c'è niente da fare. Accade che il consumatore esasperato riesca a compilare le pratiche per tornare al contratto precedente, e qui l'azienda energetica può diventare cavillosa tanto quanto prima, quando si trattava di accettare clienti, era superficiale: manca una virgola, il documento è incompleto, non è stata mandata la certificazione.

Nell'84 per cento dei casi il fenomeno riguarda le famiglie. E gli autori dei misfatti sono alcuni agenti commerciali. Le aziende energetiche non gestiscono in proprio la rete di vendita e i centralini di procacciatori e si affidano su appalto a rappresentanti e società di rivenditori.

Nella maggior parte dei casi sono venditori bravissimi e onestissimi. Nella maggior parte dei casi. Ma a volte - come accadeva con i contratti telefonici, e spesso si tratta degli stessi rappresentanti di allora - ci sono agenti di vendita che compilano i contratti leggendo sui nomi del campanello di casa. Due casi su tre riguardano la corrente elettrica, poiché il mercato del metano è meno vivace. Gran parte dei contratti farlocchi è all'interno dello stesso gruppo energetico: da una società all'altra, cioè passando dalle tariffe e dalle garanzie fissate dall'Autorità dell'energia ai prezzi e ai contratti del mercato libero.

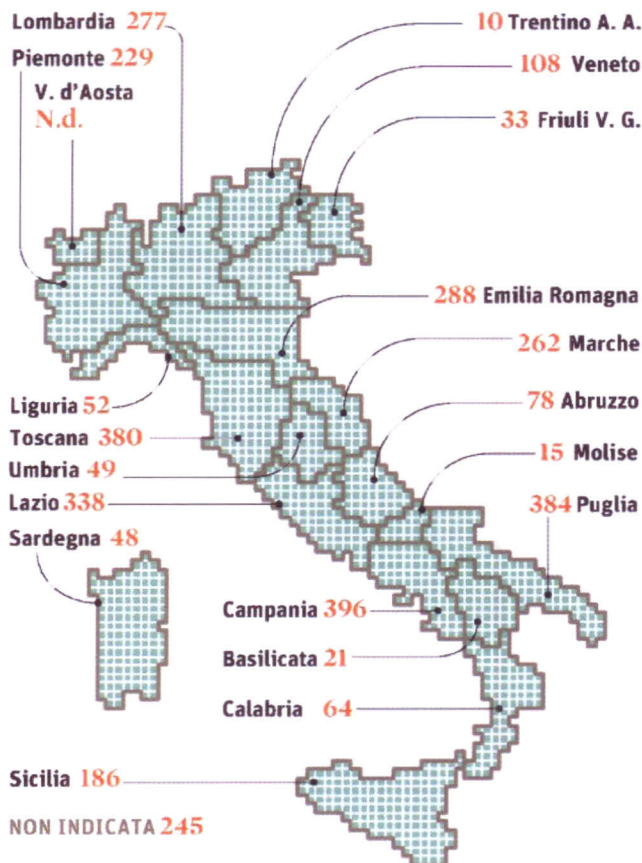
Il fenomeno riguarda tutte le società energetiche. Molte corrono ai ripari. L'Enel - vittima del fenomeno quanto i suoi clienti - per esempio ha dovuto istituire la telefonata di controllo: prima di avviare il contratto si accerta, con una chiamata a casa del cliente, se il contratto è reale. Poi ha distribuito tra i rivenditori un'uniforme. A volte l'Enel è dovuta intervenire con severità. A Brescia ha sospeso «le attività delle due agenzie», riferisce il Giornale di Brescia.

© R/PRODUZIONE RISERVATA



## I contratti truffa

Stime per regione



### Mercato tutelato

● I consumatori di elettricità si dividono tra mercato libero e mercato tutelato. Il mercato tutelato (famiglie, negozi e

microimprese) segue le tariffe aggiornate ogni tre mesi dall'Autorità dell'energia ed è rifornito dall'azienda locale di distribuzione, la quale è rifornita all'ingrosso dall'Acquirente unico (una Spa statale senza fine di lucro). Nel mercato libero invece il rapporto è diretto con il fornitore e si pagano prezzi negoziati. Il consumatore può passare quando vuole e quante volte vuole dall'uno all'altro mercato, senza vincoli.