

## LE MOLTEPLICI CRITICITÀ DEL SETTORE ENERGIA E GAS

Succede che l'utente non riceve le fatture da qualche mese e di colpo si vede ridurre la potenza. Chiama Enel per protestare e scopre di avere cambiato, a sua insaputa, fornitore. Non solo: riesce a conoscere il nome della sua nuova società solo attraverso l'indagine di Federconsumatori.

Contratti non richiesti, contratti truffa, maxi conguagli in bolletta, risposte ai reclami non risolutive. Non è esaltante il panorama del mercato dell'energia liberalizzato, con gli utenti alle prese con disservizi di ogni tipo e con pratiche commerciali aggressive e scorrette messe in atto dalle aziende.

“Ogni giorno i cittadini affollano i nostri sportelli per denunciare i disservizi e le pratiche commerciali scorrette delle aziende del settore energia, che operano in maniera spregiudicata e incuranti dei più elementari diritti degli utenti”, sottolinea Lillo Vizzini, presidente prov.le, “Un vero far west giunto a un livello insopportabile e che si autoalimenta con l'aumentare del numero delle società fornitrici. D'altronde i dati allegati parlano chiaro, negli ultimi due mesi abbiamo registrato un'impennata di contratti falsi, oltre 25 denunce”.

Le criticità del settore sono numerose. Il più odioso è il plurisegnalato problema dei contratti non richiesti e/o falsi. Le aziende spesso temporeggiano a rilasciare la documentazione relativa a tali contratti, necessaria per la tutela dell'utente e fare, laddove possibile, il disconoscimento. Spesso si presentano alla porta dell'utente proponendo risparmi strepitosi, o si fingono “incaricati luce e gas” e pretendono l'esibizione dell'ultima bolletta per verificare se i dati e le condizioni del contratto sono corretti. Si ricavano i dati dell'utenza e il contratto è pronto per la firma, vera o artefatta.

“Mai firmare nulla di getto”, aggiunge Vizzini, “in quanto quel foglio è un vero e proprio contratto per cambiare fornitore. Chiedere, semmai, di aver lasciato materiale informativo, ma senza firmare nulla. Il consiglio rimane quello di non mostrare mai le bollette a sconosciuti e di non fornire i propri dati per telefono. Evitare, inoltre, di esporre nella bacheca condominiale la fattura della luce della scala. Venditori porta a porta ne prendono dati e Pod e li utilizzano per confezionare falsi contratti. Ci si accorge del cambio fornitore solo all'arrivo della fattura. Le segnalazioni di falsi contratti negli ultimi due mesi sono notevolmente aumentate”.

Chi in buona fede ha firmato il contratto, pentendosi dopo aver interpretato bene il foglio sottoscritto, deve sapere che entro due settimane può disconoscere il contratto esercitando il diritto di ripensamento. Occorre mandare una raccomandata A/R.

Altra fonte di reclamo è la mancata lettura dei contatori. Le aziende devono obbligatoriamente fare almeno una lettura all'anno con relativa fattura di conguaglio. In realtà perseverano per anni con consumi presunti, anche per oltre 5 anni. Ciò comporta, però, maxi conguagli: fatture il cui importo oscilla da qualche centinaio di euro a oltre 10.000 euro. Il 70% dei reclami afferisce proprio i consumi addebitati in bolletta. Bollette inusuali e al limite del sostenibile per le famiglie che ci incappano. Chi passa al mercato libero e vuole evitare maxi conguagli deve comunicare con regolarità la lettura del contatore al fornitore.

Quando gli utenti cercano di lamentarsi con le aziende raramente hanno un interlocutore fisico. Tutto si svolge attraverso call center con personale, a volte, non all'altezza. “Le risposte ai reclami dei venditori sono, molte volte, tardive e non entrano nel merito delle problematiche evidenziate. Non solo! Benché si sia contestata la fatturazione, le Società costituiscono in mora il consumatore e lo preavvertono della possibilità di distacco della fornitura. E le famiglie entrano nel panico e nella disperazione.

Prima di cambiare, consigliamo di verificare la lista nera dei fornitori, che l'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas ha pubblicato nel suo sito, e l'elenco delle misure a tutela degli utenti adottate.

“Questa iniziativa nasce dall'esigenza di allertare gli utenti, far conoscere i servizi del ns. sportello e proporre loro soluzioni mirate”. Basta chiamare lo 0916173434 e fissare un appuntamento con uno dei ns. esperti o uno dei ns. legali, conclude Vizzini.

Orari open day: venerdì pomeriggio, dalle 15,00 alle 18,00, e sabato mattina, dalle 9,00 alle 13,00. Per informazioni chiamare lo 0916173434.

### ATTIVITÀ DELLO SPORTELLO FEDERCONSUMATORI DI PALERMO

Consulenze erogate dallo sportello Federconsumatori di Palermo nei primi 10 mesi 2015	945
Reclami aperti	352
Reclami mercato tutelato (22%)	77
Reclami mercato libero (78%)	275
Bollette con maxi conguagli, morosità e disservizi vari	245
Contratti non richiesti e/o falsi – Informazioni ingannevoli – Falsi sconti Solo nei mesi di settembre e ottobre 25 denunce	61
Ricostruzione dei consumi per guasto e/o manomissione del contatore	35
Risarcimento danni	11