

Contratti non richiesti, stretta dell'Autorità energia. Arriva la "lista nera" dei venditori

venerdì 11 maggio 2012

L'Autorità per l'energia elettrica e il gas si muove contro i contratti non richiesti. Ci saranno una "lista nera" dei venditori con il maggior numero di contratti non richiesti, obblighi di verifica a carico dei venditori per i contratti siglati porta a porta o al telefono, nuovi sistemi di monitoraggio, misure di prevenzione e di ripristino a tutela dei clienti.

Quella dei contratti non richiesti è uno dei principali problemi che affligge il mercato dell'energia elettrica e del gas.

Il problema è da tempo denunciato dalle associazioni dei consumatori, che si sono scagliate contro i "contratti truffa" e contro i disservizi nel mercato dell'energia – nel solo 2011 ci sono stati oltre 120 mila reclami e la tendenza è in aumento anche nei primi mesi di quest'anno – che segnalano, fra i problemi legati alle forniture non richieste, contratti attivati con firme apocrife, con firme contraffatte e falsificate, spesso causati dall'affidamento delle campagne acquisti a promotori esterni che agiscono verso i cittadini con aggressività e, molte volte, con pratiche commerciali scorrette. Ora l'Autorità per l'energia interviene con una delibera (delibera 153/2012/R/com, presente sul sito dell'Authority) con cui viene introdotta "la prima implementazione di una regolazione innovativa per mitigare la "piaga" dei contratti non richiesti nel mercato al dettaglio". Si tratta di una serie di misure a tutela dei clienti domestici e delle PMI nei settori elettrico e gas.

Spiega l'Autorità che fra le novità di maggior rilievo, adottate dopo un processo di consultazione che ha coinvolti rappresentanti degli operatori e dei consumatori, c'è l'introduzione di precisi obblighi di verifica per tutti i contratti siglati porta a porta o al telefono: le società di vendita dovranno telefonare al cliente o inviargli un'apposita lettera per acquisire la conferma dell'effettiva volontà di aderire all'offerta. Con questa procedura, in sostanza, saranno i venditori a dover "provare" l'assenso al contratto.

Saranno rafforzate le attività di monitoraggio e sono previste procedure sanzionatorie. L'Autorità utilizzerà anche nuovi sistemi di monitoraggio, basati sulle informazioni fornite da distributori e venditori, da incrociare con i dati provenienti dallo Sportello per il consumatore.

Una delle novità introdotte dal provvedimento è l'istituzione di una "lista nera" dei venditori con il più elevato numero di contratti non richiesti, che verrà pubblicata sul sito internet dell'Autorità: misura, spiega l'Aeeg, "all'insegna di un'operazione di trasparenza nell'interesse degli stessi venditori" e della loro reputazione.

Sarà inoltre costruito un elenco delle società che adotteranno procedure semplificate definite dall'Autorità a vantaggio dei consumatori, per garantire la certezza di rientro dai contratti non richiesti. Ci sarà così la possibilità di tornare al precedente venditore in modo automatico e senza alcun costo, attraverso una specifica "procedura di ripristino", con la quale si prevede che nel periodo di fornitura relativo al contratto non voluto, venga applicato il prezzo di tutela, scontato della quota di remunerazione dell'attività del venditore. L'Autorità ha infatti deciso che alla società di vendita che ha posto in essere pratiche risultanti in un contratto contestato non venga riconosciuta la componente relativa alla commercializzazione al dettaglio.

Arrivano inoltre norme più stringenti per i venditori porta a porta: nel cartellino identificativo dovrà essere indicato il nome e il numero di codice insieme al numero verde della società titolare dell'offerta proposta. In ogni caso sarà vietato dare ai clienti numeri diversi da quelli della società rappresentate.