Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti
Die Stimme der VerbraucherInnen
La voce dei consumatori

Centro Tutela Consumatori Utenti

Via Dodiciville 2
39100 Bolzano
Tel. 0471 975597
info@verbraucherzentrale.it

Contratti energia/gas al telefono

Lun 20/06/2022 - 12:27

Provvedimento cautelare dell'AGCM contro Facile Energy

Sono sempre più numerosi i consumatori altoatesini che si rivolgono al Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU), perché hanno ricevuto – all'improvviso - bollette elettriche e/o del gas da un fornitore con sede a Padova che neppure conoscono. Molti dei consumatori interessati riferiscono di ricordare solo vagamente oppure di non ricordare affatto di aver avuto un contatto telefonico con operatori di questa società, in cui veniva proposta un'offerta di fornitura elettrica (o gas); quasi sempre riferiscono di non aver dato alcun assenso alla conclusione di un contratto di fornitura. Ciononostante, da alcune settimane a questa parte, risultano destinatari di fatture, a volte di importo cospicuo e con prezzi davvero "fuori mercato" (fino a circa un euro a kWh!).

I casi registrati sono così numerosi – e riguardano anche altre province - che l'Autorità per la Concorrenza e il Mercato (AGCM) è di recente intervenuta con un provvedimento cautelare d'urgenza contro questa società, Facile Energy. A questo link è possibile leggere e scaricare sia il comunicato stampa dell'AGCM che il provvedimento: https://www.agcm.it/media/comunicati-stampa/2022/6/PS12298

L'AGCM ha disposto che, in via provvisoria e fino a quando la società non avrà adottato i rimedi necessari, per la stessa:

- non sarà più possibile attivare contratti di fornitura di energia elettrica e gas tramite teleselling, senza che vi sia una corrispondente e chiara manifestazione di volontà del consumatore di voler concludere un contratto;
- non sarà più possibile effettuare la richiesta di pagamento delle relative forniture, se i clienti hanno presentato un reclamo (cosa che i consumatori locali stanno facendo in massa);
- non potranno più essere effettuate o minacciate interruzioni della fornitura di corrente se i clienti hanno presentato un reclamo o senza un congruo preavviso.

A prescindere dalle seppur importanti iniziative prese dall'AGCM a riguardo della vicenda (auspicabile sarebbe tuttavia anche qualche iniziativa da parte di ARERA, l'Autorità di vigilanza e regolazione del settore elettrico!), **per i singoli consumatori coinvolti è ora importante formalizzare al più presto - per chi non lo avesse già fatto - alla società un reclamo scritto, da inviare per posta a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno o pec oppure all'indirizzo email (reclami) della società, in modo da fa valere le proprie ragioni e documentare accuratamente il caso**. Pertanto è anche fondamentale conservare accuratamente copia di tutto quanto si è ricevuto (sms, file audio, eventuali documenti contrattuali anche in formato digitale ecc...). L'invio di un reclamo - eventualmente anche a mezzo di un legale (per chi possieda ad es. una polizza di tutela legale) – è infatti condizione imprescindibile per ulteriori iniziative di tutela verso la società! Presso il CTCU sono disponibili i fac-simili per il reclamo: scrivete una e-mail info@centroconsumatori.it.

Ricordiamo inoltre che il fornitore deve fornire risposta scritta motivata al reclamo entro 30 giorni dall'invio e il consumatore ha diritto ad un indennizzo automatico (da 25 a 75 euro) nel caso in cui la risposta non pervenga entro i termini. E ancora: in caso di mancato pagamento della bolletta, a maggior ragione se è stato anche presentato un reclamo al fornitore, questi non può procedere al distacco della fornitura se prima non ha inviato al consumatore un sollecito di pagamento (con preavviso di distacco) a mezzo di una lettera raccomandata.

Ritorno al fornitore precedente
La "procedura di rientro" ufficiale risulta purtroppo parecchio laboriosa e lunga; la soluzione più veloce è senz'altro attivarsi per un passaggio ad altro fornitore, quello vecchio oppure anche uno nuovo. Elenchiamo di seguito alcuni indirizzi di contatto degli operatori locali :

TUGG: service@tugg.eu
Selgas: service@selgas.eu
Ötzi Strom: info@oetzi-sev.it
Alperia: advice@alperia.eu

Contratti per l'energia stipulati al telefono, un problema annoso
Questo caso è l'ennesima prova che nel settore dell'energia è necessario un cambio di paradigmi: un "sì" al telefono non dovrebbe dar luogo a dei contratti giuridicamente vincolanti. Sono in corso le relative iniziative legislative a livello nazionale.

Consigli
Se ricevete una telefonata promozionale, evitate di confermare la vostra identità, e chiudete la telefonata con un deciso "No, grazie!".
Registrate tutti i vostri recapiti nel registro delle opposizioni: **da fine luglio** ciò sarà possibile anche per i numeri di cellulari, e la registrazione annullerà ogni consenso a ricevere telefonate pubblicitarie espresso in precedenza.
Infine: **scegliete voi le offerte, non fatevi scegliere!**