

Luce, gas, telefonia: il raggio è dietro l'angolo

■ L'incubo è partito a febbraio 2023. Sembrava nulla. Una telefonata all'apparenza innocua:

«Avete cambiato gestore dell'energia elettrica? Ci risulta una vostra disdetta, con tanto di contratto firmato» . Nicola non ci ha dato peso. Sarà un errore, ha pensato. Invece no. Sono presto arrivati solleciti di pagamento e diffide. Nicola non è certo il solo ad essere incappato

in questo vortice. Lo confermano anche all'Unione Consumatori di Pinerolo, che di situazioni simili ne vede a iosa. E sempre di più.

LUCIA SORBINO / 8

La storia di una famiglia di Pinerolo. L'Unione Consumatori: mai dire 'sì'

Testimonianza Facile Energy e il contratto per la luce mai richiesto

■ L'incubo è partito (subdolo) a febbraio dell'anno scorso. Al tempo pareva nulla. Una telefonata all'apparenza innocua: *«Avete cambiato gestore dell'energia elettrica? A noi risulta una vostra disdetta, con tanto di contratto firmato. Vi riprenderemo come clienti dal 1° aprile»* . Tra febbraio e aprile però ci sta marzo, e proprio quello sarebbe il mese in cui la famiglia Cagliari di Pinerolo avrebbe lasciato EniPlenitude per affidarsi ad altro (fino ad allora ignoto) gestore.

«Assolutamente non avremmo mai cambiato, visto che eravamo passati a Eni da pochi mesi. E poi non ero stato contattato da nessun altro provider; non avevo ricevuto altre chiamate né, tanto meno, firmato contratti fornendo i miei documenti» . Insomma, Nicola Cagliari pensa ad un errore e continua a dormire sonni tranquilli.

Fino al 17 maggio, sempre 2023, quando alla sua casella postale arriva una raccomandata di sollecito di pagamento di 180,38 euro da parte di Facile.Energy: la società lamenta il mancato pagamento di una fattura emessa l'8 aprile e in scadenza il 28 dello stesso mese per una presunta fornitura di energia elettrica riferita, appunto, al mese di marzo. *«Mai ricevuto nessuna bolletta del genere. Chiamo Facile.Energy, che imputa alle Poste il mancato recapito»* . Nicola chiede copia dell'ipotetico contratto e la società gli invia un pdf e un messaggio vocale di una presunta chiamata in cui risulterebbe aver accettato il nuovo accordo, lasciando EniPlenitude. *«Un contratto che ritengo chiaramente contraffatto, come dimostrano i dati errati di cui è pieno, com'è artefatta la voce dell'audio»* .

Nicola non ci sta. *«Sia io che mia moglie siamo infermieri professionali. Siamo gente seria e onesta: mai lasciato pendenze, sempre pagato tutte le bollette»* . Qui sentono puzza di truffa e a piegare la testa non ci stanno.

DENUNCE E DIFFIDE: UN VERO GINEPRAIO

Il 18 maggio Nicola va da Carabinieri di Pinerolo e sporge una dettagliata denuncia, che verrà replicata un mese dopo. Intanto a casa Cagliari arrivano altre tre raccomandate di Facile.Energy (l'ultima a settembre). L'oggetto è sempre quello: atto di diffida e messa in mora.

sulle fatture del gestore corrente derivanti da ricevute emesse da un gestore di cui non si sa neanche la provenienza» . Insomma, il problema esiste. Eccome se esiste.

«La fascia più colpita - puntualizzano dall'Ufficio di Pinerolo l'avv. Patrizia Polliotto, presidente del Comitato regionale, e Jessica Campolongo, consulente legale, conciliatrice abilitata e mediatore civile - è quella tra i 75 e 90 anni: vengono indotti da operatori senza scrupoli a pronunciare frasi o persino semplici 'sì', poi utilizzati come falsa approvazione telefonica di un nuovo contratto» . Poi ci sono quelli che si presentano direttamente a casa delle persone spacciandosi per tecnici del contatore:

«Con la scusa di far firmare una bolla di avvenuto passaggio, ci si trova ad aver sottoscritto un vero e proprio contratto» .

Altra metodo, ancora più subdolo, è il furto di dati e di identità. *«I più colpiti sono i quaranta-sessantenni. Il consumatore si vede arrivare a casa o via mail un sollecito di pagamento da parte di una società di vendita di energia elettrica e gas, senza che abbia preventivamente ricevuto la fattura e senza aver stipulato e/o accettato alcun contratto»* . Esattamente quel che la famiglia Cagliari ha denunciato.

«In quel momento l'utente, contattando il proprio gestore e la nuova società viene a conoscenza del fatto che gli è stato attivato un contratto a sua insaputa e senza consenso - riprende Campolongo -

Alla richiesta di copia del contratto al fine di verificare i dati, la società o non risponde o peggio fornisce un atto falso, mancante di dati o con dati errati e con firma non corrispondente a quella dell'utente» . Un fenomeno che si è amplificato con il passaggio al mercato libero: *«Molte società - puntualizza l'avv. Polliotto - hanno approfittato del momento di confusione per attirare utenti intimorendoli con il falso mito della sospensione della fornitura o della chiusura della società che in quel momento erogava loro il servizio»* .

Tutto tace fino al 23 febbraio scorso, quando a chiedere i 180,38 euro (più 2 di bollo) questa volta è EniPlenitude, che in pancia si è trovata il 'debito' di Cagliari. Ne chiede il pagamento entro il 18 agosto, pena (come recita la 'diffida legale per insolvenza fattura' datata 19 luglio) la sospensione della fornitura e la messa in atto delle azioni di recupero del credito.

«Martedì 23 luglio siamo andati pure nell'ufficio di Cavour di Plenitude, portando anche le denunce ai Carabinieri: ci è stato detto di pagare e poi chiedere il rimborso, oppure di rivolgerci a un avvocato. Non ci hanno tutelato come clienti neppure loro, con cui non abbiamo mai lasciato alcuna bolletta insoluita» .

Nicola Cagliari non è certo l'unico ad essere incappato in quei sempre più frequenti gineprai di contratti mai sottoscritti, telefonate a vuoto, nessuna assistenza in caso di reclami. Ma sapere di non essere i soli non consola affatto.

Quanto a Facile.Energy la società è peraltro ben nota all'Antitrust che nel 2022 le aveva ordinato l'immediata cessazione di comportamenti scorretti: diffida mai osservata. E nonostante a gennaio 2023 la società sia stata sanzionata dall'Agcm (Autorità garante della concorrenza e del mercato) con una multa da 2 milioni, i comportamenti scorretti (per usare un eufemismo) non si sono fermati.

UNIONE CONSUMATORI: I CONSIGLI PER DIFENDERSI

La conferma arriva non solo dalla vicenda di Nicola Cagliari, ma pure da un osservatorio come l'Unione Consumatori.

«Sono molte le segnalazioni pervenute alla nostra associazione nell'ultimo semestre relative all'attivazione di contratti di fornitura di energia elettrica e gas non richiesti. Su una media di persone che riceviamo in un mese nelle nostre sedi di Pinerolo e Torino, almeno il 50 per cento lamenta contratti capestro, attivazioni non richieste e l'applicazione del Cmor (Corrispettivo di morosità, ndr)

E allora, che fare? *«Il consiglio è di informarsi bene prima di stipulare contratti telefonici, farsi inviare sempre la documentazione contrattuale e mai dire 'Sì'» . Nel momento in cui si riceve un sollecito di pagamento o una fattura da una società sconosciuta o diversa da quella con la quale si ha in corso il contratto di fornitura, « inviare immediatamente un reclamo alla società a mezzo lettera raccomandata o PEC, contestando e disconoscendo la fattura, la richiesta di pagamento e qualsivoglia contratto o richiesta di attivazione, richiedendo l'annullamento del debito e la chiusura del contratto» . Inoltre è necessario rivolgersi al proprio gestore per poter rientrare nel contratto di fornitura e denunciare i fatti.*

«Il nostro sportello di Pinerolo - concludono all'Unione consumatori di via Des Geneys - in media gestisce una percentuale del 65/70 per cento di controversie di questo tipo. Luce e gas, ma anche telefonia» . Insomma, il raggio è sempre dietro l'angolo.

LUCIA SORBINO

