

Bollette, come difendersi dai call center aggressivi: 10 consigli

Arera e Antitrust hanno messo a punto un vademecum - realizzato nell'ambito della campagna "Difenditi così" - in aiuto degli utenti. Sapere quando un contratto è vincolante, non lasciarsi influenzare, chiedere tutte le informazioni necessarie: sono molti i passaggi a cui fare attenzione quando si ricevono le chiamate commerciali

Sono sempre più frequenti le telefonate commerciali da parte di call center che provano a far cambiare il fornitore di energia o a vendere un nuovo contratto. Si tratta di chiamate che spesso potrebbero rivelarsi ingannevoli o aggressive. E per le quali si moltiplicano le segnalazioni da parte dei consumatori. Così Arera e Antitrust hanno messo a punto un vademecum in aiuto degli utenti. È stato realizzato nell'ambito della campagna "Difenditi così" (www.difenditicosi.it). Ecco i consigli da seguire:

CHIEDERE A CHI CHIAMA DI IDENTIFICARSI - Il primo suggerimento è quello di chiedere all'interlocutore di identificarsi nel momento in cui si riceve una telefonata a scopo commerciale. L'operatore deve rendere noto il nome della società di vendita e lo scopo della chiamata

SAPERE QUANDO UN CONTRATTO È VINCOLANTE - È poi utile ricordare che, secondo il codice del consumo, per rendere vincolante un contratto concluso per telefono è necessaria una conferma del consumatore che deve essere espressa normalmente in forma scritta. Per utilizzare un'altra modalità, occorre un espresso consenso dell'utente che dovrà essere conservato dalla società di vendita e messo a disposizione del cliente

NON LASCIARSI CONDIZIONARE - Nessuno rimane senza fornitura di energia e gas se non per motivi che dipendono dalla sua volontà. Non bisogna quindi lasciarsi condizionare da alcuni call center particolarmente aggressivi che prospettano il rischio di possibili stop alla fornitura facendo riferimento alla futura cessazione delle tutele di prezzo. Occorre, poi, tener presente che non si è obbligati a scegliere un contratto diverso da quello in corso

CHIEDERE TUTTE LE INFORMAZIONI, SENZA FRETTA - Si consiglia poi di chiedere tutte le informazioni che servono per comprendere esattamente le caratteristiche dell'offerta. Se la spiegazione ricevuta per telefono non risulta chiara, si può chiedere di ricevere documentazione scritta che si potrà valutare con tutta l'attenzione necessaria. Per elettricità e gas, poi, il venditore deve mettere a disposizione la scheda di confrontabilità e la scheda sintetica che possono aiutare nel valutare le caratteristiche dell'offerta

ATTENZIONE AL PREZZO - Serve tenere presente che il prezzo comunicato al telefono o nelle pubblicità non è di norma complessivo ma solo la parte su cui i venditori possono farsi concorrenza. In questo valore sono generalmente inclusi i costi di commercializzazione e i costi relativi all'acquisto dell'energia e del gas. Si tratta, dunque, di una parte del prezzo complessivo. Il prezzo deve essere illustrato per indicare se lo stesso varierà nel corso del tempo o se si tratta di un prezzo fisso o indicizzato

VERIFICARE IL CONTRATTO FINALE - Se si è concluso un contratto per telefono, è bene verificare comunque che le condizioni economiche di fornitura (Cte) siano le stesse precedentemente illustrate dall'operatore al telefono. La conferma dell'offerta proposta dall'operatore e quella con cui si manifesta l'adesione all'offerta devono essere messe a disposizione del cliente

DIRITTO DI ANNULLARE IL CONTRATTO - E se si cambia idea? **Si hanno 14 giorni di tempo per annullare il contratto**

COSA FARE CON I CONTRATTI NON RICHIESTI - Se si riceve una bolletta da una nuova società di vendita, ma non si è espresso un consenso al cambio di fornitore, si può chiedere al fornitore che ha inviato la bolletta di fornirci la prova del nuovo contratto, inviando un reclamo scritto. Si potrebbe essere stati vittime di una attivazione non richiesta. In questo caso, c'è il diritto di non pagare la fornitura ai sensi dell'articolo 66-quinquies del codice del consumo

SPORTELLO A TUTELA DEL CONSUMATORE - Per avere informazioni e assistenza sulla regolazione nei settori dell'energia elettrica e del gas, sulle tutele e su come fare valere i propri diritti è comunque sempre possibile rivolgersi allo Sportello per il consumatore energia e ambiente di Arera (www.sportelloperilconsumatore.it) e visitare il sito dell'Authority per ulteriori dettagli su bollette e diritti del consumatore (www.arera.it)

SEGNALAZIONI ALL'ANTITRUST - È infine sempre possibile segnalare all'Antitrust un comportamento che si ritiene scorretto, un'attivazione non richiesta o una pubblicità ingannevole diffusa dalle società di vendita. È possibile inviare una segnalazione, anche senza l'assistenza di un avvocato al seguente indirizzo: [AGCM - Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato](http://www.agcm.it)