

Azione congiunta del "Comitato difesa consumatori" e del "Gruppo Egea", nell'ambito del settore energetico, contro il diffondersi di truffe

Attenzione ai contratti troppo facili

Maggiormente presi di mira gli anziani: quindici su cento sono stati vittime di raggiri o truffe

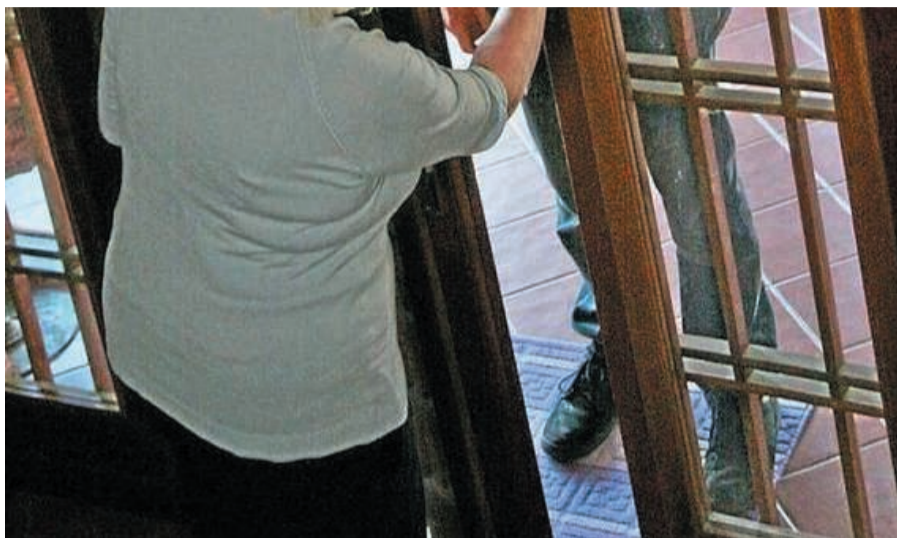
«I comportamenti scorretti ormai diffusi alterano il libero mercato: danneggiano doppiamente il consumatore, vanificando gli aspetti positivi e maggiormente tutelanti della concorrenza che, anzi, si ritorcono contro il cliente come un'arma a doppio taglio. Insomma, oltre al danno la beffa». È questa l'amara considerazione di **Ferruccio Fontana**, presidente della sezione albesa del **Comitato difesa consumatori** a fronte dell'ennesimo moltiplicarsi di spiacevoli episodi di truffe, contratti estorti, acquisti non necessari verificatisi negli ultimi giorni su tutto il territorio cuneese ad opera di sedicenti «qualificati incaricati» o «esperti del settore».

Il mercato energetico (vendita di energia elettrica e gas) è senza dubbio tra i più colpiti dal fenomeno, anche se non è il solo. Maggiormente presi di mira sono gli anziani: in Piemonte, secondo le più recenti ricerche, quindici su cento sono stati vittime di raggiri o truffe. Gli «over 65», però, non sono ormai i soli a cedere alle lusinghe di tecnici e venditori abili soprattutto nel far apporre firme. Del resto gli espedienti per assicurarsi l'ingresso in casa di ignari neoclienti sono i più disparati e fantasiosi: dalle verifiche sugli impianti del gas, o addirittura dell'acqua, al controllo dei contatori fino all'offerta commerciale imperdibile. L'obiettivo è sempre unico: carpire una firma per siglare il passaggio dell'utente a un nuovo fornitore di luce e gas. A volte il proposito è dichiarato: iniziano i giri di parole, le divagazioni, nei migliori dei casi l'esposizione di informazioni non sufficientemente dettagliate o veritiere, le promesse di sconti mirabolanti. Et voilà, il gioco è fatto: il cliente cambia in maniera più o meno consapevole il proprio fornitore di riferimento salvo trovarsi poi a dover fare i conti con risponditori telefonici automatici, agenti che spariscono in un nulla, bollette esorbitanti e così via. In altri casi l'obiettivo è in parte camuffato. La firma si chiede (e purtroppo si ottiene spesso) per certificare un non meglio precisato e comunque non necessario controllo sul contatore o sulla qualità dell'acqua o su modulistica che, a dire del venditore, è una semplice richiesta di informazioni. Ancora una volta il cambio di fornitore di luce e gas è avvenuto senza che il cliente ne fosse pienamente e correttamente informato.

Infine ci sono le truffe vere e proprie. Si moltiplicano, anche nel Cuneese, le segnalazioni di cambi di fornitura mai richiesti ed effettuati con firme false e dati carpi in maniera fraudolenta: fotografando i contatori come avvenuto di recente a Fossano, aprendo le bollette depositate nelle buche delle lettere, chiedendo, con un pretesto, ai clienti stessi di

mostrare l'ultima fattura di luce e gas, come avvenuto nei giorni scorsi a Bra e così via.

Ancora una volta il **Comitato difesa consumatori** sezione di Alba e il **Gruppo Egea** si alleano per promuovere sul territorio un'informazione consapevole e per prevenire i rischi connessi alla concorrenza a volte sleale mettendosi a disposizione dei cittadini, ciascuno in base alle proprie competenze e funzioni, per fornire assistenza, spiegare il funzionamento del libero mercato, aiutare a districarsi tra le offerte commerciali proposte. Ricordano inoltre che è bene diffidare di sconti mirabolanti, di offerte frettolose e molto, troppo convenienti, perché spesso proposte di questo tipo si rivelano truffaldine. Infine, ribadiscono di prestare particolare attenzione nell'apporre firme e nel fornire bollette e documenti di identità. A nome del **Comitato**



difesa consumatori Ferruccio Fontana spiega che «cambiare fornitore di energia elettrica e gas si può, ma la scelta deve essere fatta in modo consapevole e le offerte sottoscritte devono essere chiare e trasparenti. In particolare è bene diffidare di promesse di sconti superiori al 10 o 15 per cento.

In ogni caso, entro quindici giorni dalla data di sottoscrizione di un contratto è possibile avvalersi del diritto di recesso e, in ogni momento, si può tornare al vecchio fornitore».

Per il **Gruppo Egea** a parlare è **Sebastiano Conteggiacomo**, direttore affari generali della multiutility: «Poiché molti clienti si re-

cano presso i nostri sportelli per lamentare truffe e raggiri, abbiamo provveduto a presentare un esposto ai Carabinieri per informare le Forze dell'ordine su quanto sta avvenendo sul territorio e per sottolineare che spesso, impropriamente, truffatori e venditori fin troppo disinibiti, utilizzano il nome di **Egea** o delle so-

cietà del Gruppo». A questo proposito si precisa che nessuno è titolato a presentarsi a domicilio degli utenti a nome di **Egea** o della società **Tecnoedil** o di altre società del Gruppo per effettuare verifiche sui contatori o sugli impianti dell'acqua o del gas. Per quanto riguarda il gas, inoltre, si precisa che l'installazione di eventuali rilevatori di fughe di gas non è obbligatoria in ambito domestico e non esime comunque dal rispetto della normativa tecnica vigente (per esempio le norme legate all'areazione dei locali). Tutti i tecnici del **Gruppo Egea** sono muniti di apposito tesserino di riconoscimento e utilizzano automezzi aziendali, caratterizzati dai loghi identificativi della multiutility. I commerciali di **Egea** non effettuano vendite porta a porta e si recano presso le abitazioni dei clienti solo su appuntamento. Per maggior sicurezza è possi-

bile chiedere informazioni circa l'effettiva appartenenza al **Gruppo Egea** dei tecnici o dei commerciali che si presentano come dipendenti di **Egea** contattando il call-center del Gruppo al numero telefonico 0173-441155. Alba, in c.so Nino Bixio 8; info@egea.it; tel. 0173-441155. Orari sportello: lunedì, mercoledì e venerdì 8-13; martedì e giovedì 8-17; sabato 8-12; Bra, in via Marconi 89; info@egea.it; tel. 0172 432247. Orari sportello: lunedì, martedì, giovedì 8.30-12.30; mercoledì e venerdì: 8.30-12.30 e 14.30-17. Fossano, piazza Dompé 3; info@egea.it; tel. 0172 60433. Orari sportello: lunedì 8.30-12.30 e 14-16; mercoledì e venerdì: 8.30-12.30.

Comitato difesa consumatori Alba, piazza Risorgimento, 1; tel. 0173 364689. Orari sportello aperto al pubblico: martedì 14-18; mercoledì, giovedì e sabato 8.30-12.

Comportamenti scorretti di alcuni venditori di energia elettrica e gas: ne abbiamo parlato con il responsabile del settore retail e sportelli di Egea commerciale

Competitività dei costi e livello del servizio devono andare di pari passo

In riferimento ai comportamenti scorretti di alcuni venditori di energia elettrica e gas segnalati anche dal **Comitato difesa consumatori** abbiamo rivolto alcune domande ad **Alessandro Pasquero**, responsabile del settore **retail** e sportelli di **Egea Commerciale**.

Come si pone Egea nei confronti di questa deriva del mercato energetico?

«Certi comportamenti ci preoccupano, perché la disonestà di qualcuno finisce per danneggiare il lavoro di tutti e di mettere in cattiva luce l'intero settore. Al tempo stesso sappiamo di poter contare su un valore aggiunto di tutto rilievo, ovvero il nostro legame con il territorio. Su quello puntiamo e sulla nostra assoluta rintracciabilità per distinguerci da certi operatori».

In termini pratici che cosa significa questo?



«Egea Commerciale, per scelta, non fa vendite porta a porta, non fa contratti con il solo asenso telefonico, si avvale di una rete di agenti monomandatari che si recano a domicilio dei

clienti solo su appuntamento. Si tratta peraltro di agenti adeguatamente formati, preparati dal punto di vista tecnico e pienamente inseriti nello staff del Gruppo. **Egea** è prima di tutto

filosofia dello sportello aperto al pubblico, in controtendenza rispetto agli altri operatori del settore. La nostra azione commerciale è basata infatti sulla rete di sportelli ben distribuiti su tutto il territorio che rendono l'azienda e i propri operatori immediatamente riconoscibili e rintracciabili. Questo significa che non possiamo permetterci, a differenza di altri, di "perdere la faccia" adottando comportamenti scorretti: saremmo penalizzati sul territorio che è nostro punto di riferimento».

Come districarsi tra tante offerte che paiono tutte allettanti e tra fornitori che si moltiplicano?

«Il primo consiglio che posso dare è di badare alla trasparenza e alla chiarezza delle offerte e dei contratti. A volte vediamo documentazione poco comprensibile perfino per noi che lavoriamo

nel settore. Occorre inoltre diffidare di sconti troppo elevati e mirabolanti. Nelle bollette di luce e gas i costi di oneri di rete, di sistema e imposte, definiti dall'Autorità, incidono per più di metà dell'importo da pagare. Questi elementi sono rigidamente determinati e su essi nessun fornitore può agire. La voce sulla quale in generale si può intervenire è il costo della materia prima. Promesse di sconti mirabolanti vanno derubricate come fasulle. Come per tutti gli altri "acquisti" anche per la luce e il gas il costo va messo in relazione alla qualità del servizio offerto e al suo valore aggiunto. In **Egea**, per esempio, puntiamo oltre che sulla assoluta competitività del prezzo, sulla piena rintracciabilità del servizio, sulla capacità di rimanere a fianco del cliente anche nell'assistenza postcontrattuale».