



UNC
CONSUMATORI.IT

L'esperto risponde sulla bolletta Mercato Libero

06 Luglio 2016

Ho accettato un nuovo contratto di fornitura di elettricità sul Mercato Libero, ma non sono convinto di aver fatto bene, perché le informazioni ricevute dall'operatore non erano complete. Cosa posso fare per rimediare?

Lo sforzo per conquistare nuovi clienti per il Mercato Libero ha spinto le Società di Vendita ad approntare tecniche di vendita molto spinte ed aggressive verso i clienti, specialmente nei confronti delle persone anziane particolarmente vulnerabili. Queste pratiche commerciali sono scorrette e possono portare alla conclusione di contratti non richiesti ed alla conseguente attivazione di forniture di elettricità o gas non desiderate. E' di pochi giorni fa la notizia della condanna dell'AGCM di alcune tra le principali aziende del settore anche per azioni legate alla gestione contrattuale.

Per contrastare questo fenomeno l'Autorità per l'energia ha emesso una Delibera dove si afferma che il nuovo contratto acquista piena validità solo dopo che il cliente lo abbia confermato rispondendo positivamente ad una telefonata di conferma (Check Call) o ad una Lettera di Benvenuto (Wellcome Letter).

Inoltre il cliente può esercitare, entro 14 giorni dalla sottoscrizione del contratto, Diritto di Ripensamento scrivendo una raccomandata con ricevuta di ritorno alla Società e chiederne la non attivazione: in questo caso il contratto non sarà attivato senza oneri per il cliente.

Se, invece sono trascorsi i 14 giorni ed il nuovo contratto è già stato attivato, occorre disdettare il contratto rivolgendosi ad una nuova Società di Vendita nel Mercato Libero, oppure alla Società che rifornisce i clienti del Mercato Tutelato, che provvederà a fare tutte le pratiche necessarie: occorreranno due o tre mesi prima che sia concluso l'iter burocratico e la nuova scelta del cliente diventi operativa.

Per assistenza manda un'email a energia@consumatori.it

Autore: Marco Vignola

Data: 6 luglio 2016