

Contratti falsi, attivazioni non richieste e recessi costosi. Telefonia ed energia le “bestie nere” dei consumatori

Pubblicato: Mercoledì 15 Marzo 2023



Quello che stiamo vivendo è un momento difficile, soprattutto per i cittadini appartenenti alle fasce più deboli, alle prese con una serie di problemi economici, a cominciare **dall’inflazione** galoppante, che toglie potere d’acquisto ai salari, per finire con l’aumento dei **costi dell’energia**.

Negli ultimi anni però c’è un nuovo capitolo della saga del **consumatore martoriato** che non fa dormire sonni tranquilli: il **contratto di servizio**. Lo ha sottolineato **Antonio Ciraci**, presidente di **Federconsumatori Varese**, in un passaggio della sua relazione al **IX congresso** provinciale che si è tenuto al Circolo di Belforte.

QUASI TRECENTO PRATICHE

I numeri emersi dalla relazione dicono molto sul disagio vissuto dalle famiglie alle prese con la stipula dei contratti di servizio. Nell’ultimo anno, nel cosiddetto lavoro di tutela, cioè l’apertura di reclami e contestazioni in difesa dei diritti dei consumatori, l’associazione ha gestito quasi **297 pratiche**. «Quello dei contratti di servizio – ha spiegato Ciraci – è il settore con più problematiche, primo fra tutti quello legato alla **telefonia**. Stiamo parlando di servizi prioritari nella vita quotidiana delle famiglie».

PIANGE IL TELEFONO

Federconsumatori ha trattato nel corso del 2022 ben **92 pratiche** relative ai soli contratti di telefonia. Si tratta di un settore in piena evoluzione, in cui l’innovazione tecnologica ha giocato un ruolo di acceleratore notevole. Oggi il mercato non è più presidiato solo dai colossi **Tim** e **Vodafone**, accanto a

loro ci sono nuovi gestori molto competitivi, come per esempio **Iliad**.

I problemi nascono nel momento in cui si vuole **recedere dal contratto** e sono legati ai **costi di recesso e disattivazione del servizio**. A causarli è quasi sempre la **scarsa chiarezza e trasparenza delle proposte**. «La totalità delle pratiche aperte – ha spiegato Ciraci – ha trovato una soluzione positiva a riprova che in questo settore si è riusciti nel tempo a costruire una **buona e consolidata pratica** per cui se le istanze non vengono risolte in prima istanza interviene il livello di conciliazione paritetica in cui si trovano sempre delle buone soluzioni conciliative. Semmai si pone il problema estendere gli accordi di conciliazione anche con i nuovi operatori».

IL FAR WEST DEI CONTRATTI DI LUCE E GAS

Nel settore energia che comprende i **contratti di fornitura di luce, acqua e gas** le pratiche trattate da Federconsumatori sono state **94**, in forte aumento negli ultimi mesi. «Il **mercato libero e le tariffe variabili** – ha sottolineato il presidente di Federconsumatori – sono gli ambiti che si prestano maggiormente ai contenziosi. Il fenomeno più diffuso e decisamente negativo è quello della **attivazioni non richieste**. Spesso tutto parte da fantasiose telefonate con operatori che millantano offerte vantaggiose o si spacciano per altri, a volte arrivano a presentarsi anche come associazioni dei consumatori, e poi ritagliano e confezionano registrazioni finalizzate a dimostrare di aver avuto il consenso per cambiare operatore».

I CONTRATTI FALSI

Non mancano nella casistica di Federconsumatori **contratti cartacei falsi con firma contraffatta**, il tutto senza che l'utente sappia nulla. E così le persone arrivano nell'ufficio di Federconsumatori con in mano fatture di operatori che non hanno mai conosciuto e di cui ignoravano persino l'esistenza. «**Ci sono operatori** – ha spiegato Ciraci – che **agiscono quasi esclusivamente con queste modalità**, uno di questi è stato sanzionato dall'Antitrust con 2 milioni di multa per comportamenti commerciali scorretti. Abbiamo poi il sospetto che una volta appropriatisi dei dati degli utenti se li scambino fra loro».

[Michele Mancino](#)

michele.mancino@varesenews.it