

Contratti non richiesti? Ecco come difendersi

Con l'introduzione del mercato libero dell'energia elettrica e del gas è successo, ad alcuni consumatori, di vedersi recapitare una bolletta per un contratto mai firmato. Clienti di un fornitore, pertanto, improvvisamente iniziavano a ricevere bollette di altre società di fornitura che, indipendentemente dall'essere più o meno convenienti del contratto precedente, erano sempre contratti non richiesti né firmati dal consumatore stesso. Cosa fare in questi casi? Se non si è assolutamente interessati a tale tipo di contratto il cliente non deve pagare la bolletta recapitata, ma deve presentare immediatamente un reclamo. Infatti, nessun consumatore è tenuto al pagamento di una fornitura di energia o di gas non richieste. Naturalmente, bisognerà poter dimostrare che il contratto per il quale viene fornita l'energia non è valido. Non si tratta di un'operazione complicata: se non si è stipulato alcun contratto, il fornitore non sarà in grado di presentare un documento sottoscritto dal cliente. In realtà, questo tipo di problematica si è verificata soprattutto durante il primo anno di entrata in vigore del [libero mercato dell'energia e del gas](#). In seguito a una serie di problematiche sulle modalità di contrattazione da parte dei fornitori, infatti, l'ARERA (Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas e il Sistema Idrico) ha fissato una serie di regole e norme alle quali i fornitori devono attenersi. Tra queste, anche le modalità che permettono di stipulare contratti in maniera corretta con i diversi clienti. In particolare, per tutti i contratti stipulati telefonicamente, tramite mail o in postazioni itineranti quali fiere e centri commerciali, il fornitore ha l'obbligo di inviare al futuro cliente una lettera per la conferma del contratto. In alternativa, è possibile effettuare una telefonata avvisando il cliente che la registrazione sarà registrata per confermare o meno la volontà a stipulare il contratto. Se non vengono seguite queste modalità, il consumatore che si trova con un contratto non autorizzato può chiedere l'annullamento e il ripristino alle precedenti condizioni contrattuali con la società dalla quale era stata disabilitata la fornitura.

Il ripristino alle condizioni contrattuali precedenti quelle variate per inserimento non autorizzato di un nuovo fornitore è regolamentato dalle normative dell'ARERA per la tutela dei consumatori. Gli ultimi aggiornamenti in proposito, risalenti al maggio del 2017, hanno introdotto quello che viene definito il **ripristino veloce**, ossia una modalità accelerata per il ripristino delle precedenti condizioni contrattuali. Per poter usufruire del ripristino veloce, il cliente dovrà inoltrare al nuovo fornitore un reclamo scritto entro quaranta giorni dall'emissione della bolletta. In caso di accettazione del reclamo, il fornitore dovrà seguire un iter specifico di informazioni e comunicazioni con il cliente. Inoltre, in caso di mancato pagamento della bolletta contestata e fino a quando non sia risolta la controversia, il fornitore non potrà considerare moroso il cliente e dovrà continuare a erogare regolarmente il servizio di luce o di gas.

I contratti non richiesti e le pratiche di commercio ingannevole Molto spesso i fornitori di luce e gas contattano i consumatori telefonicamente tramite i propri operatori per offrire contratti di vario tipo, relativi alla fornitura di gas, di energia elettrica o di entrambi. In diversi casi, però, gli operatori non seguono le corrette pratiche commerciali e riescono a chiudere contratti non sempre corrispondenti alle tariffe reali. Come può un cliente rendersi conto di essere stato vittima di una pratica commerciale scorretta, ossia ingannevole? Quando non sono stati riportati prezzi corretti o non siano stati riportati tutti i dettagli relativi al servizio, ossia siano stati omessi importanti informazioni relative al tipo di contratto, si può ritenere di aver autorizzato un contratto perché vittima di pratiche commerciali ingannevoli. L'ARERA, proprio per tutelare i consumatori da questo tipo di pratiche, ha stipulato una serie di regolamentazioni che sono riportate nel Codice di Comportamento Commerciale e che prevedono come un fornitore, tramite i propri operatori, debba condurre la trattazione e la stipula di un contratto comunicando tutte le informazioni necessarie a far sì che il cliente abbia tutte le informazioni necessarie a poter scegliere in piena consapevolezza. Quando viene avviata una pratica di ripristino, ossia viene richiesto l'annullamento del contratto non richiesto, il consumatore non dovrà pagare niente: il ripristino delle condizioni iniziali, infatti, non vengono considerate un nuovo contratto di fornitura per cui non si dovranno effettuare pagamenti di alcun tipo. Va tuttavia sottolineato che, al termine della controversia, il consumatore dovrà pagare le forniture ricevute alle condizioni del precedente contratto. Indipendentemente dal fornitore, infatti, il cliente ha comunque fatto uso di energia elettrica e gas. Per questo, quando gli verrà riconosciuto il ripristino al precedente fornitore potrà saldare la bolletta alle precedenti tariffe.