

IL NATALE TRISTE DEI CONSUMATORI, BOLLETTE "PAZZE" SOTTO L'ALBERO

25 Dicembre 2011

L'AQUILA – Sono le bollette pazzе, fatture per centinaia, a volte migliaia di euro, relative a consumi mai effettuati, l'incubo dei consumatori abruzzesi: del telefono o del cellulare ma, soprattutto, di gas ed energia elettrica.

È questa l'amara sorpresa che, almeno secondo le segnalazioni raccolte dal Codacons, associazione che da anni si batte al fianco dei consumatori, rischiano di trovare, o in molti casi hanno già trovato, i cittadini abruzzesi.

I più penalizzati, come sempre in periodi di crisi e ristrettezze, sono anziani e famiglie meno abbienti; ma quelle che a tutti gli effetti sono da considerarsi "rogne", sia per il disagio che comportano sia per la perdita di tempo che occorre perdere per contestare il torto subito, colpiscono indistintamente professionisti e rappresentanti del ceto medio, sempre più povero con la contrazione dei consumi.

La sede regionale del Codacons è all'Aquila, in pieno centro storico, ma l'associazione ha sportelli dislocati sull'intero territorio per rispondere a esigenze e segnalazioni degli utenti che, come vedremo, sembrano comunque essere sempre maggiormente consapevoli di quelli che sono i loro diritti.

Una necessità, oltre che un passo in avanti sotto il profilo culturale: spesso una bolletta pazza vuol dire un esborso ingiustificato di denaro.

Per avere un quadro complessivo *AbruzzoWeb* si è rivolto al presidente regionale, l'avvocato Fabrizio Foglietti, e ai responsabili Codacons delle quattro province.

"La maggior parte dei contenziosi – spiega Foglietti – sono relativi a bollette telefoniche e aziende che erogano servizi come gas e luce. Con il sistema di liberalizzazioni il consumatore è preso letteralmente d'assalto da 'procacciatori' d'affari che spesso fanno sottoscrivere contratti capestro, a volte anche solo verbalmente".

"Poi – aggiunge – ci sono le truffe con cui fanno i conti molti cittadini: parlo di quelle di cui spesso sono vittime i più anziani, attraverso le quali operatori senza scrupolo telefonano per acquisire dati e informazioni, come codici fiscali o dati bancari. Informazioni con cui si effettuano acquisti inconsapevolmente".

In un'economia sempre più virtuale, inoltre, bisogna avere la massima attenzione anche per gli acquisti effettuati on line.

"Si rischia – ammonisce il presidente – di pagare e non vedersi recapitato l'oggetto acquistato, o che magari i dati vengano 'rubati' e utilizzati da altri. Il problema è serio, specie se si pensa alla riduzione del potere d'acquisto delle famiglie, sempre più povere, e degli anziani. Chi si rivolge a noi lo fa perché non ha le possibilità per pagare le somme relative a un conguaglio; si cerca di arrivare a una rateizzazione, ma è comunque la dimostrazione di una difficoltà di chi ci sta intorno".

Nel capoluogo, inoltre, a questo si aggiunge un'altra questione: "In molti si sono abituati a non pagare il canone di affitto, magari perché hanno un alloggio del progetto C.a.s.e. o vivono in un Map (da due anni si è in attesa di una regolamentazione da parte del Comune, ndr), mentre prima del terremoto veniva pagato normalmente. Si parla di cifre importanti, che hanno abituato a contare su 500 o 600 euro in più al mese. E abbiamo riscontrato anche una maggiore propensione alla spesa. Ci si illude di avere più soldi in tasca, ma non è così".

Esaminiamo, ora, le varie situazioni riscontrate dal Codacons nelle varie province.

L'AQUILA

Nel capoluogo la responsabile Codacons è l'avvocato Federica Foglietti, figlia del presidente regionale, che spiega come il problema principale sia legato alle fatture per la fornitura di energia elettrica e gas nelle abitazioni che dopo il terremoto del 6 aprile 2009 sono risultate inagibili o situate in zona rossa.

I consumi rilevati, come facile immaginare, molto spesso si riferiscono a periodi in cui l'immobile non è stato abitato.

“Sono numerosissime – aggiunge – le segnalazioni di bollette Enel gas o della Telecom con cui vengono addebitate cifre in maniera indiscriminata. Se per la telefonia è facile giungere a una conciliazione grazie al Corecom per quanto riguarda l'azienda che fornisce elettricità e gas si può ricorrere solo al recente istituto della 'conciliazione paritetica'. In molti casi le bollette si riferiscono a edifici tuttora inagibili o che sono tornati agibili, con cui vengono addebitate somme per conguagli in cui, comunque, le persone non erano in casa”.

“Anche per il gas – prosegue l'avvocato – vengono notificati conguagli per gli anni 2008-2009, ma con cifre che sono eccessive rispetto a quelli che sono stati i reali consumi. Un problema che riguarda tutti, dalle famiglie agli anziani. Per questo abbiamo allertato lo sportello del consumatore e il garante per l'Energia. A volte il contenzioso, comunque, si risolve attraverso il contatto tra azienda e consumatore, bypassando il sistema dei call center, che rimangono l'unico interlocutore per il cittadino”.

“In altre occasioni – chiosa la Foglietti – i cittadini si sono rivolti a noi a noi per interpretazione di documenti, circolari relative alla ricostruzione, spesso di difficile comprensione per chi non è molto avvezzo a termini tecnici o giuridici”.

PESCARA

“Se fino a qualche tempo fa si rivolgevano al nostro sportello le persone che vivono in condizioni disagiate o in case popolari, ultimamente notiamo un incremento di richieste di consulenze da parte di professionisti, dipendenti e quelli che potrebbero essere definiti componenti del cosiddetto 'ceto medio' - spiega il dottor Francesco Foglietta, responsabile Codacons a Pescara - Le cosiddette 'bollette pazze' colpiscono tutti. Luce, telefono, gas: servizi imprescindibili nel quotidiano di tutti noi”.

“Ultimamente un consumatore si è presentato con una bolletta di un telefono in cui gli erano stati addebitati 3.000 sms, oppure a un'anziana di 80 anni veniva chiesto di pagare 4.500 euro, quando normalmente ne paga non più di 100”.

“Molti ci contattano o perché non hanno possibilità di permettersi un legale, o perché sono in difficoltà economiche per saldare i conti. E spesso ci dicono di essersi rivolti a delle finanziarie per pagarle: insomma un cane che si morde la coda”.

Sull'età media dei cittadini che si rivolgono al Codacons nel pescarese Foglietta spiega che “l'80 per cento sono anziani. Sono sempre loro a rimetterci di più”.

TERAMO

A Teramo è attivo da novembre lo sportello Codacons ma la risposta dei cittadini è stata impressionante.

Almeno stando a quanto riferisce la referente dell'associazione, l'avvocato Laura Muscianese Claudiani.

“Non ci aspettavamo un flusso così elevato di persone e di segnalazioni – spiega – Conguagli per bollette pazze, ma anche problemi legati ai servizi offerti dalla sanità. La tipologia di problematiche che ci vengono esposte è molto variegata”.

“Ciò che ho notato, però, è che oggi chi si rivolge al Codacons è molto più consapevole di quelli che sono i suoi diritti. Almeno nel teramano. Tutti coloro che vengono già hanno almeno un'idea di ciò che stanno contestando. Sono molto più informati, studiano e si informano anche per conto proprio. Anche perché, con i tempi che corrono, non ci si può più permettere di sprecare denaro”.

CHIETI

“Le persone che si rivolgono da noi hanno redditi bassi. E pertanto non rischiano di pagare ingiustamente 500 ma anche solo 100 euro è tantissimo” dichiara l'avvocato Vittorio Ruggeri che definisce lo sportello Codacons “una sorta di termometro delle cose che non vanno”.

Gas e luce tra i problemi più frequentemente segnalati, “ma il discorso è complessivo. Si parla molto di liberalizzazioni ma senza preoccuparsi di quali benefici possono godere i consumatori”.

“Per le controversie nella telefonia spesso con il Corecom si riesce a ottenere una soluzione. Per questioni legate a gas e luce, invece, la situazione è molto complessa nonostante lo strumento della conciliazione paritetica”.

“Purtroppo molto spesso ci sono aziende che riescono a mettere le mani nelle tasche del cittadino ed è poi molto difficile recuperare i soldi. Nel settore delle banche, delle assicurazioni, dell'energia. Il ceto medio viene visto come una mucca da mungere e non ci si fanno scrupoli ad aggredirlo”.

Il tutto accade “nell'indifferenza del legislatore. Nonostante ci siano già norme, come il codice del consumatore, che dovrebbe tutelare chi ha subito un torto. Noi, che operiamo volontariamente e gratuitamente, cerchiamo di aiutare il

cittadino che rischia di essere lasciato solo dalle Istituzioni”.