

Di recente sono giunti a Bluenergy Group SpA un certo numero di reclami di clienti che hanno lamentato l'attivazione di forniture di gas naturale e/o di energia elettrica da loro non richieste.

La causa è da ricercarsi nei comportamenti scorretti da parte di alcuni agenti commerciali, che trasmettono all'Agenzia – e conseguentemente a Bluenergy – tali contratti come se fossero stati acquisiti, mentre nella realtà le firme dei clienti sono state falsificate, oppure estorte con l'inganno, e/o i dati anagrafici e documentali risultano non veri.

Quanto accaduto non è causa diretta di un comportamento scorretto nè disonesto da parte di Bluenergy, bensì è dipeso da azioni poste in essere da soggetti terzi, i quali, con la loro condotta, arrecano danno anche alla stessa Bluenergy.

Ad ogni buon conto Bluenergy:

- disconosce e non autorizza alcuna pratica commerciale aggressiva e/o scorretta nei confronti dei Consumatori, e sanzionerà chiunque spende il suo nome e la sua immagine in violazione dei diritti dei Consumatori;
- precisa che, nell'ambito della liberalizzazione dei mercati elettrico e del gas, per lo svolgimento delle attività di vendita e per la stipula dei contratti di fornitura, si avvale anche di Società esterne che operano in autonomia, tramite propri collaboratori, i quali agiscono sotto le esclusive direttive di tali società, nel rispetto delle indicazioni fornite e secondo quanto previsto dal *Codice di Condotta Commerciale*;
- si ritiene estranea rispetto a chi ha adottato comportamento non corretti, e nell'ottica del perseguimento dell'esclusivo interesse dei propri clienti, diffiderà formalmente le Società interessate, con la necessaria precisazione che ogni eventuale ed accertata responsabilità in merito non potrà che essere addebitata alle stesse;
- pur tuttavia, è accaduto che Bluenergy abbia acquisito la titolarità di contratti per il servizio di trasporto/dispacciamento afferenti a determinati punti di riconsegna/prelievo, consegnando pertanto il gas naturale/energia elettrica, pur in mancanza di contratti di fornitura regolarmente stipulati.

Tale fenomeno non riguarda la sola Bluenergy, bensì l'intero sistema gas nel territorio nazionale, tant'è che l'Autorità per l'energia elettrica e il gas, a seguito di numerose segnalazioni pervenute dai consumatori, ha avviato un'attività di ricognizione volta ad acquisire informazioni e argomentazioni sulla problematica, e finalizzata ad individuare le soluzioni più efficaci per arginare tale fenomeno, e ha recentemente pubblicato la delibera n.153/2012/R/COM di data 19/4/2012, con la quale ha stabilito alcune regole al riguardo, di seguito riassunte:

- 1) Nel caso di contratti conclusi in un luogo diverso dai locali commerciali o attraverso forme di comunicazione a distanza (telefono oppure internet), immediatamente dopo la conclusione del contratto e prima di inoltrare all'impresa distributrice la relativa richiesta di switching e/o di accesso per sostituzione, i venditori avranno l'obbligo di:
 - ◆ inviare al cliente finale una **lettera di conferma**, la quale dovrà:
 - a) essere inviata al domicilio del cliente finale assicurando la registrazione della data di consegna al vettore incaricato della consegna al cliente finale;
 - b) informare il cliente finale che al venditore risulta stipulato un contratto di fornitura con il cliente finale medesimo, indicando il servizio oggetto del contratto e l'indirizzo di fornitura;
 - c) specificare che il contratto di cui alla lettera b) sostituirà quello in base al quale il cliente finale è attualmente fornito, indicando la data di avvio dell'esecuzione del contratto riportata nel contratto;
 - d) indicare l'offerta commerciale oggetto del contratto stipulato, specificando che si tratta di un'offerta di mercato libero;
 - e) indicare la data, il luogo e le modalità di stipulazione del contratto;
 - f) indicare un recapito per richiedere informazioni o inoltrare un reclamo;
 - g) indicare la data di consegna della comunicazione al vettore incaricato della consegna al cliente finale;

oppure, in alternativa, per i soli casi di contratti conclusi in luogo diverso dai locali commerciali del venditore,

- ◆ acquisire la conferma della volontà contrattuale del cliente mediante una **chiamata telefonica di conferma**, la quale dovrà:



- a) prevedere la registrazione della data, ora e minuti di inizio e fine della chiamata, del numero di telefono chiamato e la registrazione della conversazione, previa acquisizione del consenso da parte del cliente;
- b) essere indirizzata a un numero telefonico riconducibile al cliente (abitazione, cellulare, ufficio);
- c) svolgersi, successivamente all'acquisizione del consenso del cliente alla registrazione, secondo una traccia predefinita che prevede i seguenti passaggi:
- i. l'operatore si qualifica indicando il nome dell'impresa di vendita e chiede al cliente di fornire le proprie generalità (nome, cognome, luogo e data di nascita);
 - ii. l'operatore informa il cliente che il venditore ha acquisito un contratto per la fornitura di un'utenza intestata al cliente stesso, specificando il servizio fornito e il nome dell'offerta;
 - iii. l'operatore chiede al cliente di confermare la propria volontà di stipulare il nuovo contratto e, in caso di risposta affermativa, chiede al cliente di confermare di essere consapevole che il nuovo contratto sarà eseguito in sostituzione di quello attuale.
- 2) Il cliente che ritenga di essere stato oggetto di un contratto o di una attivazione non richiesta può inviare, direttamente o tramite un rappresentante legale o un'associazione di consumatori, un **reclamo per contratto non richiesto** al venditore non richiesto immediatamente dopo aver avuto conoscenza del contratto o dell'attivazione non richiesta e comunque non più tardi di 30 giorni solari dalla data in cui ne ha avuto conoscenza. L'invio del reclamo per contratto non richiesto è, per il cliente, condizione necessaria per accedere alla procedura di ripristino di cui al successivo punto 4.

La data in cui il cliente ha avuto conoscenza del contratto o dell'attivazione non richiesta è:

- a) il decimo giorno solare successivo alla data in cui il venditore ha consegnato la *lettera di conferma* al vettore incaricato della consegna al cliente finale;
- b) in alternativa a quanto indicato alla precedente lettera a), la data della *chiamata telefonica di conferma*;
- c) qualora la *lettera di conferma* non risulti inviata o la *chiamata telefonica di conferma* non risulti essere stata effettuata, la data di scadenza del pagamento della prima bolletta emessa dal venditore non richiesto.

Il reclamo dovrà essere recapitato a Bluenergy per mezzo di uno dei seguenti canali di comunicazione:

- invio postale all'indirizzo Bluenergy Group SpA, Via Roma 39, 33030 Campofornido (UD);
- fax, al numero 0432-632999;
- posta elettronica, all'indirizzo clienti@bluenergygroup.it;
- compilazione dell'apposito modulo sul sito www.bluenergygroup.it, alla pagina *Il mondo Bluenergy/Reclami*.

È necessario indicare nel reclamo i propri dati identificativi, ovvero:

- nome e cognome;
- indirizzo postale o email;
- servizio a cui si riferisce il reclamo (elettrico, gas, entrambi);
- codice cliente;
- indirizzo di fornitura;
- copia della documentazione attestante la data di conoscenza dell'eventuale contratto non richiesto o dell'attivazione non richiesta (ovvero: copia della lettera di conferma o – in mancanza di questa – della prima bolletta).

In caso di *reclamo per contratto non richiesto*, il venditore non potrà effettuare la richiesta di sospensione della fornitura¹ o la richiesta di chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità² fino alla definizione della controversia.

- 3) La **risposta al reclamo per contratto non richiesto** verrà fornita dal venditore in conformità ed entro i tempi previsti dal T.I.Q.V.³ (40 giorni dal ricevimento).

¹ Rif.to Articolo 4, Allegato A alla delibera ARG/elt 4/08 di data 25/1/2008 e ss.mm.ii.

² Rif.to Articolo 5, Allegato A (T.I.M.G. – Testo Integrato Morosità Gas) alla delibera ARG/gas 99/11 di data 21/7/2011 e ss.mm.ii.

³ Testo Integrato della regolazione della Qualità dei servizi di Vendita di energia elettrica e di gas naturale, approvato dall'Autorità con delibera ARG/com 164/08 di data 18/11/2008 e ss.mm.ii.

Il venditore, qualora ritenga di non dover accogliere il *reclamo per contratto non richiesto*, invia la risposta motivata al cliente finale e contestualmente invia allo *Sportello per il Consumatore*⁴ la seguente documentazione:

- a) la risposta motivata al *reclamo per contratto non richiesto* in copia integrale;
 - b) gli allegati attestanti l'adempimento degli obblighi di cui alla lettera di conferma (o della chiamata telefonica di conferma);
 - c) copia del *reclamo per contratto non richiesto* del cliente.
- 4) Le attuali procedure per il cambio di fornitore non prevedono il ripristino automatico delle situazioni precedenti lo *switching*, anche nel caso in cui la fornitura sia stata attivata in modo erroneo. Per ovviare a ciò, l'*Autorità per l'energia elettrica e il gas* ha stabilito una **procedura di ripristino**, cui Bluenergy ha aderito, per la risoluzione di tali casi; tale procedura prevede:
- a) la riattivazione della fornitura con il precedente venditore in modo automatico e senza alcun costo; in altre parole, il venditore precedente:
 - riprenderà ad applicare al cliente finale le condizioni economiche e contrattuali previste nel contratto precedente alla data di attivazione non richiesta;
 - non applicherà alcun onere aggiuntivo relativo alla esecuzione del contratto (anche se esercente la maggior tutela – fornitura di energia elettrica);
 - b) l'applicazione del prezzo di tutela⁵, scontato della quota di remunerazione dell'attività di commercializzazione della vendita al dettaglio⁶, nel corso del periodo di fornitura in cui l'attivazione non richiesta ha avuto luogo, e il conseguente conguaglio delle fatture eventualmente già emesse nei confronti del cliente finale.
- 5) Quando il cliente viene contattato in luoghi diversi dalla sede o dagli uffici commerciali del venditore, il personale commerciale è tenuto a identificarsi, esibendo al cliente finale un documento dal quale risultino:
- I propri elementi identificativi associati all'indicazione "agente di vendita";
 - Il nome dell'esercente la vendita per cui opera;
 - Un recapito telefonico del venditore medesimo, in grado di confermare al cliente che il contatto è finalizzato alla conclusione di un contratto di fornitura nel mercato libero.
- Il documento non può indicare recapiti diversi da quelli telefonici del venditore.

Per qualunque ulteriore informazione è a disposizione il *Servizio clienti* ai recapiti sotto indicati.

Campoformido, 31/5/2012

BLUENERGY GROUP SPA

⁴ Vedi <http://www.autorita.energia.it/it/callcenter.htm>.

⁵ Per le forniture di gas naturale: condizioni economiche previste per i clienti del servizio di tutela ex art. 5.1 del T.I.V.G. – *Testo Integrato delle attività di Vendita al dettaglio di Gas naturale distribuito a mezzo di reti urbane*, approvato dall'*Autorità* con del. ARG/gas 64/09 di data 28/5/2009 e ss.mm.ii.; Per le forniture di energia elettrica: condizioni economiche applicate ai clienti in maggior tutela ex art. 7.1 del T.I.V. – *Testo Integrato delle disposizioni per l'erogazione dei servizi di Vendita dell'energia elettrica di maggior tutela e di salvaguardia ai clienti finali*, approvato dall'*Autorità* con del. n.157/07 di data 27/6/2007 e ss.mm.ii., aventi le medesime caratteristiche del cliente oggetto di contratto non richiesto.

⁶ Per le forniture di gas naturale: componente QVD relativa alla commercializzazione della vendita al dettaglio, pari a 40,34 €/Punto di riconsegna/anno, e 0,4800 c€/Smc; quindi, per un cliente domestico medio da 1.200 Smc/anno la QVD vale: (40,34 €/PDR/a : 1.200 Smc/a) + 0,48 c€/Smc \cong 3,84 c€/Smc; Per le forniture di energia elettrica: corrispettivo PCV relativo alla commercializzazione della vendita al dettaglio, pari a 30,00 €/Punto di prelievo/anno; quindi, per un cliente domestico medio da 2.500 kWh/anno il PCV vale: 30,00 €/POD/a : 2.500 kWh/a \cong 1,20 c€/kWh.

