

Trento, 27 febbraio 2014

## **Le società venditrici di energia e gas hanno l'obbligo di rispondere ai reclami dei consumatori!**

### **Il CRTCU segnala all'Antitrust la GDF Suez Energie**

Contratti non richiesti, doppie fatturazioni, fatture spropositate o fatture che invece per un anno non arrivano... questi sono solo alcuni dei tanti problemi riguardanti la materia dell'energia elettrica e del gas per i quali i consumatori si rivolgono al Centro consumatori.

La prima cosa che i consumatori devono fare in questi casi è inviare alla società un reclamo scritto con il quale si espone la problematica. Tale reclamo deve essere il più preciso possibile, indicare i dati della fornitura e dell'utente ed eventualmente della fattura contestata. È consigliabile l'utilizzo degli appositi moduli reclamo presenti sui siti delle varie società di vendita da inviare nelle modalità specificate sugli stessi. Sul nostro sito, [centroconsumatori.tn.it](http://centroconsumatori.tn.it) è disponibile, alla sezione *lettere tipo*, una mini guida sui reclami in materia di energia.

Dopo avere ricevuto il reclamo, la società è tenuta ai sensi della delibera TIQV dell'Autorità per l'energia elettrica ed il gas ad inviare una risposta scritta e motivata al consumatore entro 40 giorni solari. La stessa delibera prevede, per i casi in cui tali termini non vengano rispettati, degli indennizzi automatici che vanno dai 20 ai 60 euro in base al prolungarsi del ritardo stesso. Tali importi devono andare in detrazione dall'importo addebitato nella prima fattura utile ed in ogni caso devono essere corrisposti entro otto mesi dal ricevimento del reclamo del consumatore.

Nell'ultimo periodo sono pervenute presso il nostro Centro segnalazioni da parte di vari consumatori che contestano il comportamento commerciale di GDF Suez. Come detto sopra, sono stati inviati vari reclami, anche per mezzo del nostro Centro, ai quali la società non ha risposto. Riteniamo che tale comportamento sia molto grave in quanto, oltre a non rispettare il disposto delle delibere dell'Autorità, impedisce ai consumatori di far valere i propri diritti! Per questo motivo abbiamo inviato all'AGCM una segnalazione per presunta pratica commerciale scorretta in quanto tale comportamento contravviene all'obbligo di diligenza professionale del venditore.

Invitiamo quindi i consumatori che avessero questo problema a segnalarcelo e ricordiamo a tutti che i consulenti del CRTCU dono a disposizione per informazioni e consulenze presso la sede di Piazza R. Sanzio n.3.