

27 marzo 2017 14:35

Utenze, gestori e 'creativita'. Come si prendono gioco dei consumatori

di [Vincenzo Donvito](#)

I pagamenti delle bollette delle utenze talvolta sono problematici, sia per gestori che per utenti. A questi ultimi capita di non pagare per mancanza di soldi o per dimenticanza o perché non tornano gli importi che vengono richiesti o per errore negli invii da parte dei gestori. Mentre questi ultimi, indipendentemente dal motivo del pagamento non arrivato, si ingegnano per cercare di riscuotere quanto chiesto. In questo ingegnarsi, oltre a vere e proprie azioni criminali o illecite, la "creatività" sconfina anche nel ridicolo e nel tragico. Oltre alla pretesa di pagamenti per contratti mai siglati dagli utenti, o conguagli di fantasia, o acconti di altrettanta fantasia, quando si trovano di fronte a bollette scadute non si limitano a solleciti come da contratto o invio di raccomandate A/R (quando lo fanno) in cui dovrebbero preannunciare taglio o riduzione del servizio, o a passare le pratiche ad aziende di recupero crediti che talvolta si distinguono per metodi poco urbani per convincere i presunti debitori (telefonate continue e ad orari incivili e turbatori della privacy, anche a persone che hanno la colpa di essere parenti o vicini di casa del debitore, mail a raffica, lettere minatorie, etc)... no, non si limitano. Le novità di questa mancanza di limite sono:

- **raccomandata per telefono**, che vengono comunicate da messaggio pre-registrato all'utente che risponde;
- **preannuncio di fermo amministrativo**.

Le raccomandate per telefono non esistono, al pari di quelle lettere spedite con affrancatura ordinaria e che, magari, hanno in cima una scritta tipo "raccomandata di messa in mora". Fumo per cercare di intimorire l'utente.

Il fermo amministrativo è un provvedimento previsto dal nostro ordinamento per i debiti non onorati dagli utenti nei confronti della pubblica amministrazione, non certo nei rapporti tra privati. Chi lo evoca è un millantatore che qualifica da sé la propria serietà professionale. È evidente che si gioca sulla presunta ignoranza dell'utente e sul timore che quest'ultimo possa avere nei confronti del blocco di un bene spesso di primaria necessità. Ma il fermo amministrativo la legge lo consente di fare solo ai poteri pubblici, mentre i privati devono fare da sé, partendo dal presupposto che, mentre nel pubblico quest'ultimo è un passo avanti rispetto all'amministrato, nel privato ognuno è uguale all'altro.

Che ognuno ne faccia tesoro, soprattutto quando si sceglie un gestore o un altro per i diversi servizi di telefonia, energia o idrici (anche se questi ultimi non esistono in regime di concorrenza per l'utente).

Quando capitano queste prese in giro, è importante che l'utente ne faccia

segnalazione (<http://www.agcm.it/consumatore/55-tutela-consumatore/contact-center/5616-come-segnalare.html>) all'Autorità di garanzia per la concorrenza e il mercato (Antitrust), perché si tratta di una vera e propria pratica commerciale scorretta.