

15 settembre 2009 11:59

Enel/Tele2. Entra in casa con 'lasciapassare' Enel e rifila contratto Tele2 con firma falsa



Una venditrice porta a porte chiuse ad entrare in casa di una fornitrice, grazie ad un contratto Enel. Le propone un contratto Enel Energia (la divisione "libero mercato" di Enel). Per valutare la convenienza dell'offerta, invita la signora a fargli vedere le precedenti bollette della luce, con questi dati inizia a compilare il contratto (allegato A http://www.aduc.it/wordpress/wp-content/uploads/2009/09/Contratto_A.pdf)

La signora non firma subito, "si baci" i documenti, ci pensa".

La venditrice a quel punto tira fuori gli spaccati e i moduli contrattuali di Tele2 (il gestore telefonico che fa capo a Vodafone). La risposta e' identica: "si baci" i documenti, ci pensate".

Tra una chiacchiera e l'altra, la venditrice ricopre i dati della modella Enel Energia sul contratto Tele2.

Prima di andare via, con una nuova preview dice delle tre copie del profumo contrattuali (Enel e Tele2) che sono scattati su carta copiativa.

Dopo un mese la signora si ritrova la linea telefonica disattivata. Tele2 l'ha disattivata da Telecom Italia e la signora rimane senza telefono e Adsl per 10 giorni.

Alla richiesta di chiarimenti, Tele2 dice che hanno in mano il contratto numero 090155709 sottoscritto dalla signora e gliene inviano copia con una firma... falsa (allegato B http://www.aduc.it/wordpress/wp-content/uploads/2009/09/Contratto_B.pdf). La denuncia sta per partire.

Che Tele2/Vodafone abbia una politica di vendita (tramite call center) "poco onesta", piu' volte sanzionata dall'Antitrust, non e' una novità (1). Pura Enel Energia e' gia' stata sanzionata dall'Antitrust per pratiche commerciali scorrette messe in atto dai call center (2).

Ma che Enel, società controllata dal ministero dell'Economia, si ottica (prelettamente o sottinteso) a venditori che rubano gli utenti, grave proprio all'italiana che il nome Enel ancora ispira nella persona, e' inaccettabile.

(1) Antitrust sanzionato per pratiche commerciali scorrette (Antitrust http://www.anticorruption.it/wordpress/wp-content/uploads/2009/09/Contratto_A.pdf)

(2) www.anticorruption.it/wordpress/wp-content/uploads/2009/09/Contratto_A.pdf

Riceviamo e pubblichiamo questa **lettera di Tele2**, in cui il gestore ammette la "vendita non corretta".

Spett.le ADUC,

in merito a quanto segnalato sul vostro sito web in relazione al caso "Enel/Tele2" l'azienda precisa di aver proceduto ad una attenta ricostruzione del caso e di aver individuato il responsabile della vendita non corretta. Tele 2 si scusa per l'inqualificabile comportamento del venditore ed ha posto in essere tutte le azioni per sopperire al disagio causato. L'azienda ha gia' operato nei confronti dell'agenzia partner che ha gestito la vendita diffidandola dal ripetere comportamenti di questo tipo ed ha richiesto l'allontanamento dell'operatore. Tele2 si riserva di valutare ulteriori azioni legali.

Tele 2 desidera informare che nei servizi di vendita si e' dotata di regole ben precise: a tutte le società partner viene richiesto di rispettare un Codice di comportamento che impone correttezza, trasparenza e completezza di informazione durante la vendita. Il Codice delinea anche i modi che gli operatori possono utilizzare nel contattare i clienti. Nel caso in cui questi principi non vengano rispettati si riserva di procedere con misure sanzionatorie che possono, nei casi piu' gravi, portare allo scioglimento del contratto stesso.

Nel ringraziare per l'opportunità di chiarimento porgiamo i piu' cordiali saluti.

Ufficio Stampa Tele 2