

Rubrica “Casa e in famiglia in un click”

Cambiare utenze: istruzioni per l'uso



La bolletta bioraria non ci convince? Magari perché a casa abbiamo i figli che studiano al computer e concentriamo tutti i consumi di giorno quando il prezzo del chilowattora è più alto. Il piano tariffario per il cellulare sottoscritto anni fa ci sembra troppo caro oggi di fronte al pullulare di proposte a prezzi stracciati? Il collegamento in banda larga non è **poi così veloce** come promesso?

L'alternativa se il contratto per la nostra utenza ci risulta inadeguato esiste: cambiare. I mercati dell'energia e delle telecomunicazioni sono liberalizzati e anche in questi ambiti è possibile fare shopping, cioè confrontare ed eventualmente passare alla concorrenza. Lo ha già fatto l'11% degli utenti di elettricità e il 7% delle famiglie nel settore del gas. Dal 2002 al 2010 circa 24 milioni di sim hanno scelto di migrare grazie alla Mnp (Mobile number portability), mentre nella rete fissa da gennaio 2009 ad agosto 2010 le attivazioni (abbandono di Telecom Italia per un gestore alternativo, tecnicamente Olo) sono state 1,5 milioni e 270mila le migrazioni (da Olo a Olo oppure da Olo a Telecom Italia), con una riduzione del mercato dell'ex monopolista (da 17,4 milioni di utenti nel 2008 a 15,9 milioni a marzo 2010) a fronte di un'avanzata degli Olo (da 4,7 a 5,3 milioni).

La procedura, del resto, è semplice, almeno sulla carta: che si tratti di energia o di tlc basta trovare la soluzione che più sembra adeguata al nostro profilo di utente (cercando o, più spesso, accettando una proposta arrivata tramite i call center), poi mettersi in contatto con la società che si intende scegliere e questa farà tutto. Contatterà il vecchio gestore e avvierà le relative pratiche per il recesso e il trasferimento.

Un passaggio che dovrà avvenire in tempi piuttosto brevi (un paio di mesi nel gas e nella luce, una trentina di giorni al massimo, ma anche solo una decina, nella telefonia fissa e solo tre se si tratta di un cellulare), così come previsto dalla disciplina vigente e dai provvedimenti

delle relative autorità di vigilanza, l'Autorità per l'energia elettrica e il gas (Aeeg) e l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (Agcom).

Pochi i disturbi per l'utente: non si cambia il contatore (per l'energia) né numero di telefono o di cellulare (con tanto di prefisso) grazie al meccanismo della portabilità del numero. Non mancano poi i dispositivi volti a favorire la "circolazione" dei clienti e la concorrenza: come il codice per gli utenti della rete fissa, che serve a snellire le pratiche (ma anche a limitare il fenomeno delle attivazioni non richieste o i tentativi di trattenerne il cliente), la possibilità di portare il credito residuo dalla vecchia alla nuova sim, i vari sistemi di confronto tariffario disponibili anche online (come il "Trova offerte" dell'Aeeg, il "Misura internet" prossimo al debutto sul sito dell'Agcom, o "www.supermoney.eu", motore di ricerca accreditato dalla stessa Agcom), l'assenza di penali o spese se non quelle effettivamente sostenute dall'operatore "abbandonato" per la pratica di recesso.

Questa la cornice virtuale alla quale può fare riferimento chi intende muoversi nel mondo delle utenze e avvantaggiarsi delle opportunità della liberalizzazione. Nella realtà le cose vanno ancora un po' diversamente. Bollette che tardano (o che arrivano doppie, dall'ex fornitore e dall'attuale), venditori di energia che bussano alla porta di casa con il contratto "imperdibile da firmare senza indugi", l'operatore telefonico tradito che si fa vivo cercando di trattenerci con una proposta personalizzata dalla quale però (si scoprirà poi) sarà più difficile svincolarsi senza pagar pegno, black out di linea, fatture per contratti o servizi mai richiesti. Per non parlare delle varie forme di addebito spese che hanno preso il posto delle penali di recesso abolite dalla legge Bersani (la 40/2007).

Se si analizza la tipologia delle segnalazioni alle due autorità di vigilanza o agli sportelli reclami di associazioni consumatori e di giornali, si vedrà come il cammino per trasferirsi da un gestore all'altro non è del tutto liscio né privo di sorprese.

Per venire a capo la prima mossa giusta è conoscere la procedura, la seconda prevenire le eventuali insidie e la terza sapere come reagire nel caso il disguido non lo si sia potuto evitare. Nelle pagine seguenti di questa Guida pratica viene perciò illustrato qual è l'iter per cambiare senza intoppi, con un'importante premessa: sia nell'energia sia nelle tlc l'importante è rivolgersi al nuovo operatore, perché sarà questo a gestire la richiesta del trasferimento e le pratiche connesse. Attenzione, per esempio, a non chiedere la disattivazione al vecchio gestore, perché in tal caso si rischia lo "stacco" dell'utenza (e la perdita del numero se si tratta di telefonia).

Ma altrettanto fondamentale sarà conoscere quali sono gli ostacoli che più di frequente si potranno incontrare: ritardi, scarsa trasparenza, tentativi di retention. Tutti comportamenti che non sono sfuggiti alle sanzioni degli organismi di vigilanza. E per i quali è comunque previsto un sistema di protezione: che parte dal reclamo alla società interessata (e per il quale ci sono termini di risposta prefissati, pena il pagamento di indennizzi al cliente) per arrivare agli uffici di tutela del consumatore delle Authority fino ai tavoli di conciliazione, senza esclusione – nei casi più gravi – del ricorso al giudice.