

[L'INTERVISTA]

Energia: "Guerra ai contratti truffa il mercato ora è sulla strada giusta"

PARLA CARBONE, COMMISSARIO DELL'AUTORITÀ: "VEDIAMO SEGNALE POSITIVI DA PARTE DEGLI OPERATORI. QUANTO A NOI, ABBIAMO FISSATO PROCEDURE PIÙ RIGOROSE E SEMPLIFICATE LE MODALITÀ A TUTELA DEGLI UTENTI"

Luca Iezzi

Roma

Una bolletta in più, da un'azienda sconosciuta, spesso a prezzi più alti. Per centinaia di italiani oltre alla brutta sorpresa si aggiunge la paura di una truffa e di trovarsi privati di un servizio vitale come l'elettricità. Per non parlare della certezza di doversi sobbarcare una lunga trafila di telefonate e burocrazia per riguadagnare la normalità (e la serenità). Qualcosa sta cambiando, grazie all'intervento dell'Autorità per l'energia, ma anche perché gli operatori stanno abbandonando l'atteggiamento più aggressivo nella ricerca dei clienti. «Quello dei contratti non richiesti — spiega il commissario dell'Autorità dell'energia e del gas Luigi Carbone — è un fenomeno particolarmente pericoloso perché mina la fiducia dell'utente nei confronti del mercato, non è solo causa di disservizio o di una perdita economica, ma colpisce il sistema lasciando la sensazione, specie per le persone anziane,

di essere alla mercé degli operatori». L'Autorità è intervenuta nel giugno scorso con una delibera apposita su un fenomeno che pur rappresenta una quota minoritaria dei reclami (il 6-7% di quelli giunti all'Autorità).

Dottor Carbone, a quasi un anno dall'adozione delle nuove norme vedete segni di miglioramento?

«Non abbiamo ancora dati puntuali, anche se l'andamento dalla fine del 2012 ad oggi è di una riduzione dei reclami. Va ricordato che passano mesi tra l'attivazione di un contratto non richiesto e la sua contestazione e che gran parte dei reclami vengono risolti direttamente con gli operatori. Allo sportello dell'Autorità si arriva in un secondo momento. Per avere una fotografia attendibile bisognerà aspettare un po', ma siamo ottimisti».

Comunque le pratiche più criticate dalle associazioni dei consumatori sembrano ridotte: piazzisti che importunavano gli anziani, firme su contratti mai realmente stipulati, società di call center disconosciute dagli stesse aziende committenti. A cosa si deve questo ravvedimento?

«Hanno capito che il guadagno di pochi euro non vale il danno subito dall'essere associato a pratiche così scorrette, l'istituzione di un'apposita black list per le aziende più scorrette è servito a rendere il danno reputazio-

nale ancora più evidente e pesante».

Oltre alle sanzioni, la delibera 153/12 dava agli operatori la possibilità di autoregolarsi adottando procedure e protocolli più stringenti di quelli minimi. Edison e Sogeha ne hanno presentato uno congiunto, Enel lo ha adottato a gennaio. Altri gruppi si stanno muovendo. Li trova efficaci?

«Sono il segnale di quel cambio culturale e comportamentale che volevamo creare, ha pagato anche la scelta di non voler intervenire con una "iperregolazione" lasciando spazio agli operatori. Poi è importante anche la collaborazione con le associazioni dei consumatori. Sono accordi complementari alle nostre regole che migliorano la qualità del servizio complessivo: ad esempio noi abbiamo imposto la welcome call, la chiamata obbligatoria che confermi la richiesta di un nuovo contratto. Edison e Sogeha hanno aumentato il numero di tentativi da 5 a 7 e se la conferma non arriva si rinuncia al contratto. Oppure, in caso di contratto non richiesto non solo si attiva subito il ripristino, ma si ottiene un piccolo indennizzo. Alla fine diventa un ambito in cui farsi concorrenza, un modo per qualificarsi in base all'attenzione per il cliente».

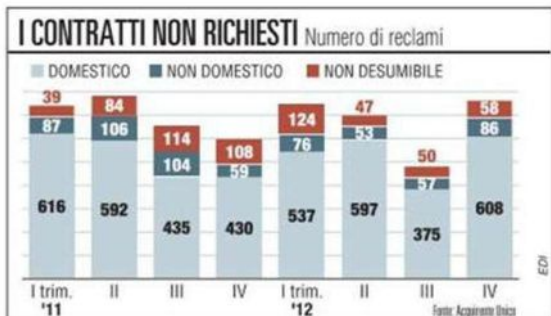
E invece qual è il livello minimo di

difesa per i clienti che si trovano con un contratto mai firmato?

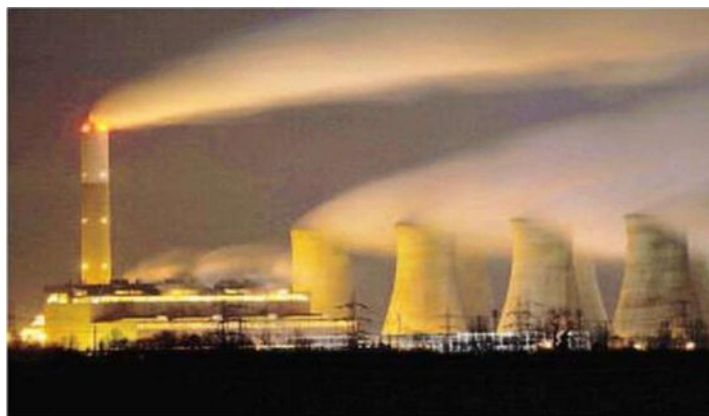
«Chi propone nuove tariffe per l'elettricità e il gas si deve qualificare con tesserino di riconoscimento della società proponente, dopo la stipula è prevista la telefonata o una lettera di conferma e in ogni caso è possibile tornare alla situazione precedente (Switch back) attraverso una procedura semplificata. Oltre ai reclami con le aziende fornitrici ci si può rivolgere allo sportello del consumatore dell'Autorità al numero verde 800.166.654».

Tutta questa armonia non sarà il segnale di una diminuzione della concorrenza?

«Non credo, c'è ancora molto da fare: al mercato libero si affidano solo il 20% degli utenti e un terzo delle imprese. La concorrenza si può fare anche sulla qualità del servizio. Comunque non ci sono solo note positive, quella sui contratti non richiesti e sulle pratiche commerciali scorrette è una questione ancora aperta e noi continueremo a monitorare».



Nel grafico a lato, l'andamento dei contenziosi aperti a seguito di contratti irregolari



Qui sopra, Luigi Carbone commissario dell'Autorità dell'energia e del gas

