

Il caso

Cellulari, quanto è caro cambiare compagnia

AGNESE ANANASSO

LUCE, gas, telefono e Internet. Scegli tu l'operatore che vuoi, come e

quanto pagare. Come comprare un bel vestito. È l'ultima frontiera della concorrenza. Una dogana più che altro, dove c'è

un dazio da pagare, che, in teoria, doveva essere eliminato dal decreto Bersani sulle liberalizzazioni del 2007, ma che sta an-

cora lì. Non sulla carta, ovvio, sarebbe illegale, ma di fatto sì.

SEGUE A PAGINA 25

Dalla luce ai telefoni, il mercato fa flop

“Cambiare operatore ormai è una stangata”

Costi extra e ostruzionismo, migliaia di denunce. Le Authority: basta con i trucchi

(segue dalla prima pagina)

AGNESE ANANASSO

SECONDO un'indagine del sito specializzato *sostariffe.it* ci vogliono dai 40 ai 50 euro per cambiare un operatore Adsl e dai 60 ai 78 euro per cessare definitivamente il servizio. Un costo che incide per il 10% sul risparmio che si avrebbe nel primo anno scegliendo il gestore più conveniente. Un peso importante se si considera che il 35% dei clienti migra proprio per risparmiare. Tanti sono ancora i casi, soprattutto nella telefonia fissa, in cui non viene rispettata l'offerta proposta e quando si decide di rescindere il contratto iniziano i guai, con conguagli inesistenti e spese ingiustificate. L'Agcom, garante delle Comunicazioni, conferma che le denunce per problemi nel passaggio di operatore sono in aumento (784 su 3.224, pari al 24%); l'altra motivazione principale riguarda problematiche legate al contratto in sé (1.046, pari al 32,4%).

E non va meglio nel settore dell'energia. Continua il pellegrinaggio di agenti che bussano alle case di anziani sottoponendo contratti di fornitura con risparmi favolosi, carpando la firma per il

trattamento dei dati personali. Dopodiché l'anziano imbrogliato si vede recapitare una doppia bolletta. Ma c'è anche chi continua a trovare difficoltà nel cam-

bio di operatore perché il precedente, di solito ex-monopolista, non rilascia l'ultima lettura. Succede di vedersi arrivare bollette stratosferiche a un anno dalla richiesta di trasferimento. Molti si rivolgono alle associazioni di consumatori, come Cittadinanzattiva, che ha da poco pubblicato la XII Relazione Pit (Progetto integrato di tutela) sulla base delle 8.600 segnalazioni pervenute, che evidenzia l'incremento delle pratiche commerciali illecite e aggressive. Maglia nera alle tlc (22% delle segnalazioni nel 2011, erano il 21% nel 2010), seguite dall'energia (17% nel 2011, nel 2010 erano il 16%). Nel primo campo i consumatori lamentano di non riuscire a disdire un contratto di telefonia fissa (25%) e a cambiare operatore (24%). Nel *mobile* la situazione non migliora, con il 18% delle segnalazioni, di cui il 23% sulla difficoltà di cambio operatore. Nei servizi energetici la bolletta è il primo problema (40-41%), il cambio operatore il secondo (17% nell'elettricità e 21 nel gas).

«A cinque anni dalla completa apertura del mercato elettrico al-

la concorrenza, oltre 5,7 milioni di famiglie hanno cambiato venditore» dice Paolo Vigeveno, presidente e ad di Acquirente Unico, il garante della fornitura di energia elettrica a famiglie e piccole imprese. Nel settore del gas, invece, la strada è ancora lunga: «A fine 2011 solo il 13% delle famiglie era fornita di gas naturale a condizio-

ni di mercato diverse da quelle di tutela». Intanto l'Autorità per l'energia elettrica e il gas (Aeeg) ha avviato l'implementazione del Sistema informativo integrato per facilitare il dialogo tra distributori e venditori e velocizzare le procedure di cambio gestore. È inoltre attivo il numero verde dello Sportello del consumatore (800.166.654) a cui segnalare disservizi e truffe. Le società scorrette saranno inserite in una "lista nera", da pubblicare sul sito dell'Aeeg. Da un'indagine avviata dal Garante sono infatti ancora troppe le cose che non vanno: in tre anni lo Sportello ha gestito quasi 1,4 milioni di chiamate, contribuendo a risolvere oltre 65 mila reclami e a rimborsare circa 300 mila euro al mese per importi non dovuti e indennizzi.

E anche l'Antitrust è sul piede

di guerra. Dal 2008 ha chiuso una decina di procedimenti sanzionatori per un totale di 1.760.000 euro (1.250.000 per la telefonia fissa e 510.000 per la telefonia mobile). «Casi di comportamenti scorretti nei confronti dei consumatori con difficoltà nello *switch* o con offerte per tenersi il cliente poi non mantenute» dicono dall'Autorità. Per l'energia sono sei i

casi con multe, per un totale di 2.605.000 euro. «Si tratta di attivazioni non richieste e impossibilità di tornare velocemente al fornitore precedente, comunicazione poco chiara che l'offerta era per il mercato libero e non per quello vincolato». Denunciare serve. Solo così si accelera la concorrenza. **Nel settore dell'energia sono in**

aumento pratiche commerciali illecite e aggressive
Per l'Adsl la spesa incide fino al 10% sul risparmio di chi sceglie la tariffa più bassa

fonte: Cittadinanza attiva

Telefonia fissa ed energia: boom di disservizi

Segnalazioni 2011



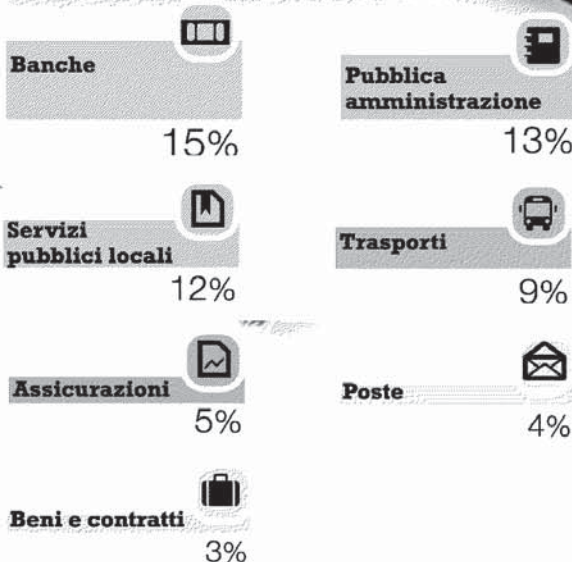
TELECOMUNICAZIONI

22%



ENERGIA

17%



La telefonia

L'aumento delle denunce relative alle procedure di migrazione delle utenze fisse e all'attivazione di servizi non richiesti (in %)



fonte: Agcom

Le multe dell'Antitrust 2008-2012

Telefonia fissa e mobile



per un totale di **1.760.000 euro**

per comportamenti scorretti nel trasferimento di clienti

Energia elettrica e gas



per un totale di **2.605.000 euro**

per attivazioni non richieste e difficoltà nel cambiamento di operatore

Il caso Internet

I costi di passaggio o di cessazione nei contratti Adsl (in euro), media degli operatori



fonte: Sos tariffe