

USI & CONSUMI

Bollette

NOVITÀ

Tra le proposte degli operatori sconti sul canone tv o sulla gestione online e anche l'apertura di sportelli fisici

Le tariffe di luce e gas ampliano l'offerta

In vista delle modifiche al regime di maggior tutela

IL QUESITO



Sono tempestato di offerte telefoniche per luce e gas. So che, dal gennaio 2017, cambierà il mercato. È meglio che mi attivi per sottoscrivere un nuovo contratto?

di **Adriano Lovera**

Il regime di "maggior tutela", quello che permette di pagare tariffe definite dall'Authority e non dalle società private (regime preferito ancora dal 70% delle famiglie) finirà dal 1° gennaio 2018. Ma per rendere graduale il passaggio, l'Autorità per l'energia e il gas ha deciso che da gennaio 2017 queste famiglie potranno entrare in una sorta di regime transitorio, detto servizio di "maggior tutela riformato" (Smtr), dove una parte consistente del prezzo continuerà a essere determinata dall'Autorità e sarà concesso agli operatori solo di apportare qualche modifica nelle condizioni contrattuali, ad esempio su diritto di recesso e rateizzazione.

In alternativa, si potrà anche aderire, su base volontaria, a tariffe di

"Tutela simile", che ogni società sarà chiamata a offrire, con il vantaggio di uno sconto aggiuntivo rispetto al prezzo del Smtr.

E sempre dal 2017, scatta la riforma voluto dall'Autorità, per la gestione dei reclami tra consumatore e venditore, strutturata ora su tre livelli. L'utente dovrà prima presentare il reclamo al proprio fornitore e, se non si ottiene risposta o non è soddisfacente, passerà al secondo livello, cioè la conciliazione obbligatoria. Ma sui casi ancora non risolti - e questa è la novità - sarà l'Autorità a intervenire e decidere in via definitiva. Inoltre, nei tentativi di velocizzare i tempi in favore della clientela, ci sono sanzioni un po' più alte a carico dei venditori di energia. Ad esempio, questi dovranno corrispondere al cliente 50 euro sia in caso di tardiva risposta sia per la tardiva rettifica di fatturazione (25 euro per singolo indennizzo, prima era 20 euro).

Ma in attesa del nuovo anno, vale la pena cambiare tariffa? Dipende dai consumi. I principali siti di comparazione online, ad esempio facile.it a segugio.it, permettono ormai di confrontare le offerte a seconda del profilo del proprio nucleo. Un rapido preventivo (effettuato il 26 luglio), su una famiglia di tre persone, residente a Milano, con un consumo medio di 3mila kWh annui, mostra ad esempio che essere rimasti fedeli alla tariffa elettrica "regolata" comporta ancora un vantaggio (di circa l'1,5%) rispetto alla miglior tariffa del mer-

cato libero. In tema di gas, invece, si potrebbe risparmiare circa il 5 per cento. Poca cosa, insomma.

Eppure, gli operatori privati non stanno perdendo tempo e, oltre a diversificare l'offerta tariffaria, inventano formule commerciali nuove ritagliate su particolari profili.

In periodo di polemiche per la decisione dell'Esecutivo di includere il canone Rai in bolletta, non potevano mancare le nuove tariffe "ammazza-canone", che promettono cioè di scontarlo, in presenza di particolari condizioni. L'apripista è stato Ascotrada, operatore del Nord Italia, seguito da Edison, Eni e Acea.

Quanto alle modalità di vendita, da qualche mese è partito Wekiwi, fornitore di elettricità e gas che permette la gestione del contratto interamente online, compresa la sottoscrizione del contratto, dal sito oppure tramite una App dedicata per smartphone. Ma c'è anche chi sceglie una strada opposta, forse proprio per andare incontro ai prossimi mesi in cui i consumatori avranno più dubbi che certezze sul contratto da siglare. Il gruppo Europe Energy, player italiano attivo anche in Europa (ha appena acquisito due operatori in Serbia e Croazia) sta lanciando la sua rete di "boutique": sportelli fisici dove il consumatore potrà gestire ogni aspetto del contratto parlando di persona con un addetto. Sono stati aperti tre sportelli (Padova, Modena e Verona) ma l'obiettivo del gruppo è arrivare a 40 in tutta Italia entro due anni.

pure tramite una App dedicata per smartphone. Ma c'è anche chi sceglie una strada opposta, forse proprio per andare incontro ai prossimi mesi in cui i consumatori avranno più dubbi che certezze sul contratto da siglare. Il gruppo Europe Energy, player italiano attivo anche in Europa (ha appena acquisito due operatori in Serbia e Croazia) sta lanciando la sua rete di "boutique": sportelli fisici dove il consumatore potrà gestire ogni aspetto del contratto parlando di persona con un addetto. Sono stati aperti tre sportelli (Padova, Modena e Verona) ma l'obiettivo del gruppo è arrivare a 40 in tutta Italia entro due anni.