

CONSIGLI ALTROCONSUMO RISPONDE ALLE DOMANDE PIÙ FREQUENTI POSTE DAI CITTADINI

«**Cambiate operatori, senza paura**» - A.Mangiarotti - Corriere della Sera - 17-10-08

Banca o un nuovo fornitore di gas? La regola è sempre la stessa: via la timidezza

MILANO - Giusto per avere un' idea della «giungla»: nel settore della telefonia mobile esistono in Italia una decina di operatori (tra quelli di rete e quelli virtuali) e ben 700 tariffe, in quello della telefonia fissa 50 fornitori e 400 tariffe; 380 le aziende che forniscono gas, 80 quelle che vendono energia domestica. Così che solo nei primi sei mesi dell' anno, tra consulenze («qual è la soluzione più adatta a me») e denunce («ho cambiato operatore e sono rimasto senza luce per un mese»), l' associazione dei consumatori Altroconsumo (www.altroconsumo.it) ha aperto oltre trecentomila fascicoli. Molti di questi sotto il capitolo «stress da eccesso d' offerta». E predisposto dei calcolatori online per valutare il prodotto o il servizio migliore. Ecco i principali motivi di ansia e i consigli di Altroconsumo per effettuare la «scelta giusta» e trasformare lo stress cattivo in buono: «Potere scegliere è meglio e il mercato libero si basa sul cittadino attivo». Grande distribuzione, telefonia, mutui, energia: le tante offerte sono davvero sinonimo di competizione e quindi di convenienza per il consumatore? Solo se esistono reali differenze di prezzi e tariffe si può dire che il mercato è davvero liberalizzato, come nella telefonia e nella grande distribuzione. Quindi, per evitare inutili stress, non essere precipitosi nel momento di apertura di un particolare settore ed evitare le tariffe fisse e vincolate. Qualcosa inizia a muoversi anche nel settore energia.

Come è possibile scegliere il prodotto o la compagnia che fa al caso nostro? Per i prodotti è più facile: il confronto del prezzo è diretto (confrontare però sempre il prezzo al peso), leggere bene le etichette e tenere le orecchie aperte sulla qualità. Quanto ai servizi, che presuppongono un maggior investimento anche nel tempo e generano quindi più stress, sfrondare le offerte e non lasciarsi lusingare dalle promesse della pubblicità: il prezzo non è l' unico fattore di confronto, si rivolgono a un pubblico generico, spesso hanno una durata limitata. Per orientarsi bisogna sempre partire dalle proprie esigenze e dai propri comportamenti di consumo. Per alcuni servizi, come le banche, si può anche contrattare soluzioni su misura. Soprattutto ora. Spesso lo stress nasce dalla difficoltà di reperire le informazioni necessarie a effettuare un vero confronto. Che si debba scegliere un conto corrente o un nuovo fornitore di gas, vale sempre la stessa regola: via la timidezza e imporsi. Ottenere informazioni standardizzate e quindi direttamente confrontabili è un diritto del consumatore: per valutare le condizioni economiche di un mutuo richiedere in banca il modello Esis (raccomandato dall' Ue ma spesso tenuto nei cassetti), per un prestito un Taeg (tasso annuo effettivo globale, obbligatorio per legge). Alla comunicazione delle aziende (su Internet è meglio), affiancare quella trasversale: authority, associazioni dei consumatori, forum specifici. L' offerta o le condizioni che sottoscrivo oggi per un determinato servizio, domani possono però essere già cambiate. Bisogna adottare il criterio di mobilità e non aver paura di cambiare.

Oggi per legge è più facile passare da un operatore all' altro (gratuitamente), da una tariffa all' altra (6-9 euro, per i telefoni). La portabilità vale per quasi tutti i servizi, anche se, va detto, in molti casi i disagi non mancano. Per scongiurare brutte sorprese, occhio ai contratti capestro: leggere bene sempre tutte le clausole e richiedere una copia del contratto. Come per l' acquisto di prodotti, c' è poi il diritto di ripensamento (10 giorni) se il contratto è stato stipulato telefonicamente o via Internet. Bollette e contratti illeggibili sono altre fonti di stress. Molte bollette sono state semplificate. Tariffe fisse, resoconti online, contatori domestici rendono più facile un reale controllo dei consumi. A volte però lo stress è alimentato dalla stessa nostra pigrizia: controllare sempre e non solo quando c' è qualcosa di anomalo.