Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti
Die Stimme der VerbraucherInnen
La voce dei consumatori

Centro Tutela Consumatori Utenti

Via Dodiciville 2
39100 Bolzano
Tel. 0471 975597
info@verbraucherzentrale.it

Alperia elimina le vecchie tariffe Sel e comunica ai suoi clienti nuove tariffe

Lun 17/12/2018 - 18:07

Il CTCU: un bel caos! Peccato, perché le tariffe Sel avevano incontrato l'apprezzamento di ben 22.000 utenti in Alto Adige.

"Mi pare un affronto che nel mercato cosiddetto libero un'azienda che voglia essere trasparente, non sia in grado di dare oppure non voglia dare dei riferimenti concreti, partendo per esempio da una bolletta esistente. Solo in questo modo il cliente privato può comprendere il significato di una modifica di tariffa". Questa è una delle lamentele, ma anche di semplici richieste di informazione, che stanno pervenendo in questi giorni al CTCU in merito alla recente comunicazione di Alperia, che annuncia la prossima sostituzione delle (vecchie) tariffe "ex Sel" con nuove tariffe.

Molti consumatori, tutti clienti di Alperia ed ex clienti di Sel, sono confusi e hanno difficoltà a comprendere gli esatti termini delle proposte della società e soprattutto cosa fare. E questo nonostante Alperia abbia inviato una comunicazione, che almeno per gli "esperti", parrebbe sufficientemente dettagliata. Ma siccome non tutti sono "esperti", non basta.

Le tariffe "ex Sel" (Famiglia+, Energia+, 60+ ecc..) erano state offerte sin dal 2008 dall'allora società Seltrade a migliaia di famiglie in Alto Adige e prevedevano un interessante sconto (10%) sull'intero costo della fornitura (e non solo sulla "componente energia", come previsto invece dalle nuove offerte di Alperia), imposte escluse, con la possibilità di 1% in più di sconto per ogni figlio minorenne a carico. Per molte famiglie ciò ha significato per alcuni anni, e fino ad oggi, un bel risparmio annuo sulla bolletta della luce (anche di 100 euro all'anno), anche in tempi di prezzi dell'energia in aumento e di un mercato che continua ad essere poco trasparente.

Ora tutto cambia, in virtù della decisione di Alperia di togliere dal proprio paniere di offerte le tariffe Sel e di sostituirle con le nuove tariffe (Free Limited Edition, Free, Family ecc..). I consumatori, come detto lamentano, scarsa comprensione di quanto comunicato da Alperia, ma ancora di più l'impossibilità di capire quale sarà lo scotto da pagare per questo cambiamento.

In effetti, nella comunicazione di Alperia manca la possibilità di un serio confronto di cifre fra quella che è la spesa annua applicando l'attuale tariffa Sel e quella che sarà la spesa applicando l'alternativa, cioè le tariffe proposte da Alperia (Alperia Free Limited Edition oppure Alperia Free). Qualche esempio, attraverso casi-tipo, sarebbe bastato a portare maggiore chiarezza ai clienti disorientati.

Fuorviante è anche l'informazione sulla disdetta contenuta nella comunicazione di Alperia ("Wir weisen Sie darauf hin, dass Sie mit mindestens 1 (ein) monatiger Vorankündigung mittels Einschreiben mit Rückantwort vom Lieferungsvertrag zurücktreten können"): sembrerebbe che sia il cliente a dover dare diretta disdetta dal contratto in essere con Alperia, mentre invece si sa che, in caso di cambio fornitore, sarà il fornitore subentrante a dover comunicare ad Alperia la disdetta del cliente dal suo contratto.

Cambiare allora fornitore?
Chi non avesse intenzione di accettare le offerte sostitutive di Alperia, può ricercare e confrontare altre offerte presenti sul mercato. Sul sito di ARERA (l'Autorità di Regolazione per l'energia, reti e idrico) è disponibile da qualche mese il nuovo Portale offerte di ARERA, nel quale sono consultabili tutte le cd. offerte PLACET (cioè le offerte con prezzo libero ma a condizioni contrattuali definite dall'ARERA), nonché molte offerte di aziende del mercato libero.

Vi è da precisare che sul Portale la gran parte delle offerte presenti si riferisce a società energetiche con sede in città diverse da Bolzano (alcune note, altre meno) e quindi contattabili solo a distanza, via telefono, email oppure online, a meno che non posseggano anche uno sportello nella nostra zona.

Nel caso in cui si fosse interessati alle offerte di queste società, si dovrà pertanto prendere contatto con i rispettivi call center, richiedendo magari dapprima solo un preventivo (e non dando subito adesione ad un contratto a distanza, attenzione!) oppure consultando il dettaglio delle offerte proposte sui rispettivi siti (si suggerisce di controllare, in particolare, la cd "scheda di confrontabilità" e le condizioni economiche della singola offerta).

Per la ricerca delle offerte, dati alla mano...
Per la ricerca delle offerte, si deve avere a portata di mano (ultima bolletta) il proprio consumo annuo (kWh); la potenza della propria utenza (kW) e indicare se si tratta di „utenza domestica residente" oppure „non residente". Non male se si riesce anche a stabilire quale sia stata la propria spesa complessiva dell'ultimo anno ed il consumo registrato: basta in questo caso sommare gli importi delle ultime 6 fatture di ciclo (di norma bimestrali) ricevute, togliendo ovviamente l'importo del canone TV eventualmente addebitato in bolletta. Tale dato può senz'altro servire per ogni confronto di convenienza con altre proposte commerciali.