

Statistiche Call Center

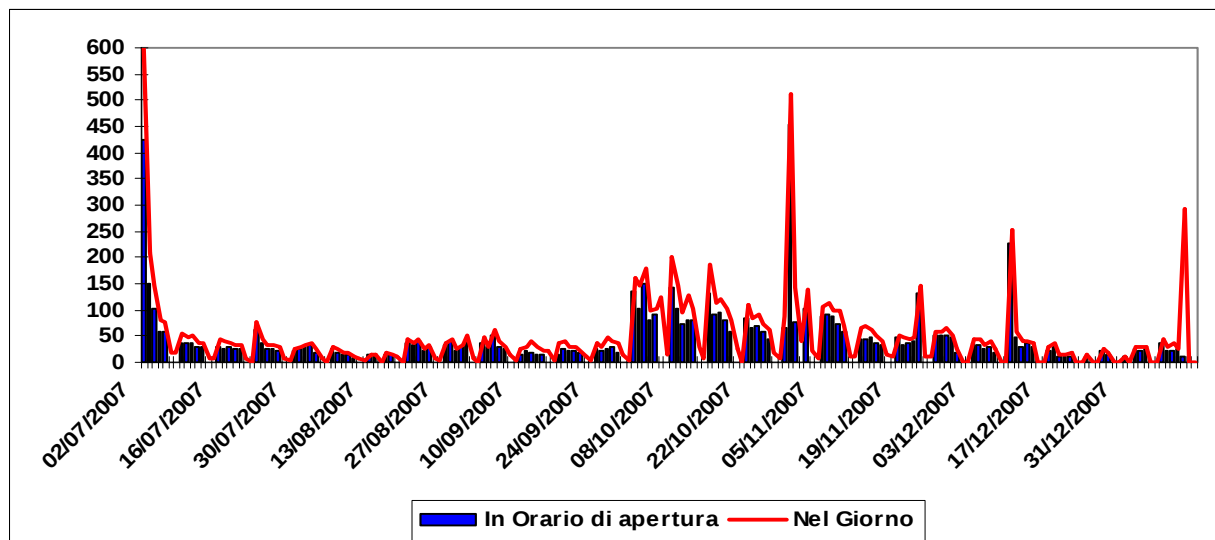
Settimana dal 7 al 13 gennaio 2008

Nella settimana dal 7 al 13 gennaio 2008 sono arrivate al Call Center circa 1.500 telefonate di cui circa 120 in orario di apertura (dalle 10:00 – alle 18:00). Il 95% riguardanti il mercato elettrico (99% da clienti domestici e poco più dell'1% da professionisti, enti pubblici, piccole aziende) e il rimanente 5% per il mercato del gas naturale.

Le Regioni dalle quali arrivano più richieste d'informazioni sono: la Lombardia, il Lazio, la Toscana, l'Emilia-Romagna e la Campania.

Le fonti principali attraverso cui gli utenti sono venuti a conoscenza del Call Center sono la televisione (34%), internet (39%) e stampa (15%).

Andamento delle chiamate e delle risposte dal 2 luglio al 13 gennaio.



AU News per essere sempre informati
www.acquirenteunico.it

Efficienza a tutela delle fasce deboli

Convegno promosso da EnergyLab alla Casa dell'Energia a Milano

Si è svolto alla Casa dell'Energia di Milano il seminario "Fuel Poverty: le problematiche sociali dei costi energetici nel libero mercato dell'energia", organizzato dalla EnergyLab e Punto Energia. (...) Si è parlato di tariffa sociale, ma anche di un altro importante strumento di difesa dei consumatori svantaggiati, molto utilizzato nel Nord Europa, l'efficienza energetica degli edifici.(...) Mauro Brolis (Resp. Punto Energia del progetto europeo Epee-European Fuel Poverty, and Energy Efficiency) ha sintetizzato l'argomento, facendo riferimento al caso britannico, dove la "fuel poverty" è definita come la situazione di chi spende oltre il 10% del proprio reddito per soddisfare le esigenze energetiche della propria abitazione. (...) L'analisi delle cause e delle conseguenze ha condotto Brolis all'esame delle possibili soluzioni implementate in Gran Bretagna e fra queste l'obbligo per i certificati di risparmio energetico di attestare interventi effettuati per il 50% in situazioni, appunto di "povertà da combustibile". (...) Malaman (Dir. Gen. AEEG) ha anche ricordato che già dal 1997 l'Autorità per l'Energia ha fatto presente l'importanza di questo nodo, la tutela delle fasce sociali più deboli, che va necessariamente sciolto per consentire la transizione ad un regime di mercato nell'ambito energetico, anche perché il sistema tariffario italiano che solo oggi è in corso di modifica penalizzava, ad esempio, le famiglie numerose a prescindere dal reddito.

FONTE: "Quotidiano Energia" del 15/01/2008

L'intervento. GB, successi e limiti della liberalizzazione

I prezzi al dettaglio sono scesi ma meno che all'ingrosso e il mercato resta oligopolistico. E lo switching non basta.

Di M. Giulietti

Il Regno Unito è stato tra i primi Paesi (contemporaneamente a quelli scandinavi) dove i consumatori finali, per qualsiasi livello di consumo, hanno potuto scegliere il proprio fornitore di energia per uso domestico. (...) L'esperienza di liberalizzazione del Regno Unito è generalmente considerata come positiva. (...) La proporzione dei consumatori che hanno deciso di cambiare fornitore è cresciuta gradualmente nel tempo, fino a raggiungere il 50% circa nel 2006. (...) Il fenomeno dello 'switching' non è di per sé sufficiente a stimolare un'effettiva concorrenza nel mercato per diversi motivi: la fedeltà di molti clienti nei confronti degli ex-monopolisti consente a queste imprese di estrarre rendite dai consumatori imponendo prezzi superiori a quelli dei nuovi entrati. Inoltre molti consumatori non sono in grado di valutare adeguatamente le offerte dei diversi fornitori e finiscono in alcuni casi per scegliere alternative più costose rispetto a quelle originali. In generale il mercato energetico inglese al dettaglio ha registrato alcuni importanti successi nel processo di liberalizzazione, in particolare per l'attività di molti clienti nel ricercare e accettare offerte più vantaggiose di quelle dall'ex-monopolista. Questo è stato possibile grazie ad efficaci politiche d'informazione sui prezzi e sulla qualità dei servizi da parte dell'Autorità per l'energia. Negli ultimi anni si è però osservato un processo di consolidamento e di integrazione verticale dal lato dell'offerta che ha ridotto gli incentivi alla concorrenza sui prezzi e probabilmente richiederà nei prossimi anni un attivo monitoraggio di questo mercato da parte non solo dell'Autorità per l'energia ma anche dell'Autorità garante della concorrenza.

FONTE: "Quotidiano Energia" del 15/01/2008

