

Un valore aggiunto

L'informazione per il mercato retail

IL PENSIERO DI
DIEGO MARIA BERRUTI
Presidente
Acquirente Unico SpA

di Claudia Momicchioli

Nei mercati dell'energia, nonostante i risultati raggiunti con le liberalizzazioni, il consumatore finale non ha ancora tutti gli strumenti informativi per effettuare una scelta consapevole e gli operatori faticano a reperire i dati necessari allo switching. Governo e Autorità sono al lavoro per rendere i mercati retail più efficienti, anche con il coinvolgimento di Acquirente Unico.

E: Acquirente Unico è nato per favorire il processo di apertura dei mercati energetici e accompagnare i piccoli consumatori verso il mercato libero. Dalla completa liberalizzazione sono intercorsi 7 anni nel settore del gas e 3 anni in quello elettrico. Come è cambiato il comportamento del cliente finale e quali i risultati raggiunti in termini di concorrenzialità?

DMB: Senza dubbio dall'apertura dei mercati ad oggi le condizioni del consumatore finale sono migliorate. Ci sono maggiori opportunità di scelta grazie all'entrata di nuovi competitor, sono aumentati i passaggi dal mercato tutelato a quello libero e si sta lavorando per migliorare le politiche commerciali rivolte al consumatore finale in termini di equità e trasparenza. Nel settore elettrico le famiglie che hanno lasciato il mercato tutelato sono state 2 milioni e mezzo, ma solo 800.000 verso un fornitore alternativo a quello originario. Nel gas i passaggi al mercato libero sono stati circa un milione e tutti verso un fornitore alternativo. Dunque se il settore elettrico ha mostrato maggiore dinamicità, nel gas il cambio di fornitore è stato il frutto di una scelta più radicale e consapevole. Anche i risparmi per il consumatore che ha cambiato fornitore sono in crescita, ma in questo caso, probabilmente, più che la concorrenza, giocano un ruolo maggiore le oscillazioni dei prezzi internazionali. E, al di là di questi dati incoraggianti, vi sono ancora ampi spazi di miglioramento.

E: Quali le maggiori criticità riscontrate nel settore retail dell'energia?

DMB: Al di là dei problemi strutturali che interessano i settori dell'energia e del gas, esistono criticità connesse al funzionamento dei mercati retail legate soprattutto a problemi di comunicazione sia verso il consumatore finale che nei rapporti fra operatori e distributori. Il consumatore finale non ha ancora tutti gli strumenti informativi per effettuare una scelta consapevole. Tre consumatori su 10 non sono a conoscenza della possibilità di scegliere liberamente il fornitore, le offerte commerciali sono ancora difficilmente confrontabili e il 75% non sa che esistono prezzi regolati dall'Authority e che si può tornare in qualsiasi momento nel mercato tutelato. D'altra parte gli operatori stessi sperimentano difficoltà nel reperire le informazioni necessarie per espletare le richieste di switching e i flussi informativi risultano a volte eterogenei e non compatibili fra loro. I mercati presentano perciò un grado di integrazione e di disponibilità dei dati che può sicuramente migliorare. Un altro fenomeno, le cui dimensioni crescenti rischiano di ostacolare il processo di apertura dei mercati è quello della morosità, la cui soluzione necessita di un intervento regolatorio urgente ed efficace.

E: Finché permangono tali problematiche i mercati dell'energia non potranno raggiungere quei livelli di concorrenzialità necessari a cogliere pienamente i benefici della liberalizzazione. Quali sono le misure previste per risolvere tali nodi ?

DMB: Sul fronte dell'informazione molto stanno facendo le Associazioni dei Consumatori, attraverso Sportelli informativi e campagne di comunicazione. Anche l'Autorità ha messo in campo importanti iniziative quali l'Atlante dei Diritti del Consumatore, il Trova Offerte e lo Sportello per il Consumatore di energia, struttura gestita da Acquirente Unico che riceve 500.000 telefonate all'anno e gestisce 25.000 tra reclami e segnalazioni. Per quanto riguarda, poi, la soluzione dei problemi informativi tra operatori è allo studio la realizzazione di un sistema informatico integrato che costituisca una base comune di raccordo fra tutti i soggetti che partecipano alle procedure di switching. In questo progetto Acquirente Unico è direttamente coinvolto, visto che l'Autorità ha deciso di avvalersi del suo contributo. Riuscire a standardizzare i flussi informativi sarebbe, inoltre, un utile strumento anche per la gestione del problema della morosità.

E: Nel gas la scarsa concorrenzialità del mercato retail dipende anche dalle infrastrutture necessarie per il mercato all'ingrosso. Quali le sue impressioni in merito?

DMB: Il settore del gas presenta delle particolarità legate alla necessità di importare la materia prima direttamente dai paesi produttori, con ingenti investimenti per la realizzazione di grandi infrastrutture. Alcuni progetti sono stati realizzati e altri sono in fase di programmazione per aumentare la capacità di importazione nel nostro Paese. A questo si aggiungono i recenti atti legislativi quali la "Legge Sviluppo" che ha previsto una serie di provvedimenti volti a una maggiore efficienza del mercato. Alcuni di questi sono già stati attuati, come l'avvio recente di una piattaforma di negoziazione con cui il Gestore dei Mercati Energetici ha mosso un primo passo verso la borsa del gas. Acquirente Unico è stato chiamato ad assicurare, in qualità di Fornitore di Ultima Istanza, la fornitura di gas naturale ai clienti domestici con consumi fino a 200 mila metri cubi annui, che temporaneamente risultino privi di fornitore. È comunque evidente la diffusa attesa di migliorare l'efficienza complessiva del mercato con una riduzione dei prezzi del gas naturale, che incide su alcuni processi produttivi nazionali e su tutte le famiglie italiane.

GRAZIE LUCA!

Luca Speciale ha lasciato la redazione di Elementi per occuparsi di altri e importanti compiti all'interno dell'Acquirente Unico.

A lui, che ha svolto con passione, professionalità e senso delle cose il ruolo, non facile, di capo redattore e di responsabile della pubblicità, va un sentito ringraziamento da parte della direzione, della redazione, dei collaboratori e dell'editore di Elementi.