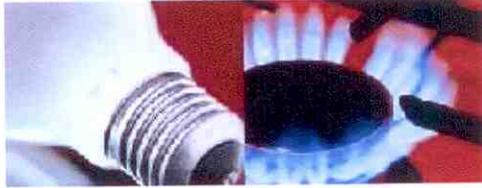


Elettricità-gas, il mercato non tira

Indagine Rie: consumatore domestico disposto a cambiare solo per un alto risparmio. Biancardi (Autorità): "Operatori abbiano più coraggio"

di Romina Maurizi



Roma, 24 giugno - Il mercato libero dell'energia non sembra interessare granché al consumatore domestico italiano. Stanno lì a dimostrarlo i tassi di switch e soprattutto i risultati dell'indagine sul comportamento dei clienti tutelati nel settore elettrico e del gas condotta da **Rie con il gruppo GMPR**, giunta alla quarta edizione e presentata oggi a Roma nel corso di un convegno all'auditorium del Gse (sul sito di QE le presentazioni di **Fabrizio Ciannamea** di GMPR e di **Daniela Vazio** di Rie). Pur registrando progressi l'indagine, realizzata tra gennaio e febbraio 2011 su un campione di 2.000 famiglie, evidenzia infatti che il consumatore domestico italiano ha un atteggiamento ancora passivo. I tassi di cambio del fornitore crescono ma con lentezza, anche se la Penisola appare allineata a Paesi come Francia e Germania.

A quattro anni dalla completa liberalizzazione del mercato elettrico e ad otto da quella del gas, un italiano su due non conosce le offerte sul gas e di poco superiore risulta la conoscenza sulle offerte elettriche. Oltre il 95% degli intervistati non è in grado di comunicare una stima del proprio consumo annuale. Scarsa la propensione ad approfondire le offerte autonomamente: circa il 70% si è fidato del venditore o messaggio pubblicitario che ha ricevuto. Ancora modesta la conoscenza delle opportunità del mercato e degli strumenti a disposizione: nel gas il 95% degli intervistati dichiara di non conoscere l'esistenza del prezzo regolato stabilito dall'Autorità per l'Energia. Nell'elettricità, la percentuale è del 61%. Solo in minima parte (tra il 2% e l'8%) conoscono e utilizzano strumenti quali lo Sportello del Consumatore o il Trova Offerte e Atlante dei Consumatori .

Tutto questo, evidenzia l'istituto bolognese, mentre dal lato offerta continua a crescere il ventaglio delle proposte commerciali. I vantaggi ottenibili sono aumentati rispetto al 2007 (la famosa pizza), risultano stabili negli ultimi 2 anni e mediamente compresi in una fascia tra i 15 e 30 € annui sia per l'elettricità che per il gas (corrispondenti a sconti di circa il 3-6% per l'elettricità e il 2-2,5% per il gas). Numeri però molto lontani dai desiderata delle famiglie che comunque non paiono avere consapevolezza neanche dei risparmi possibili oggi.

Occorre quindi, commenta Rie, "che il consumatore sia informato ed in grado di scegliere: consapevolezza, conoscenza e capacità di approfondimento sono indispensabili per dominare la complessità delle offerte". Aiuterebbe pertanto "una maggiore standardizzazione delle condizioni di offerta e soprattutto continuare nello sviluppo di strumenti efficaci per affermare i diritti dei consumatori". E' un fatto comunque, e i numeri dell'indagine stanno lì a dimostrarlo, che la propensione al cambio del fornitore è in costante calo dal 2007: si è ridotta all'8% (dal 16%) per l'elettricità e al 6% (dal 16%) per il gas segnalando una riduzione dell'interesse verso il mercato.

L'interrogativo, si domanda Rie, è se il consumatore sia soddisfatto della condizione in cui si trova o piuttosto poco incentivato al cambiamento. Qualunque sia la risposta, secondo l'istituto, l'atteggiamento passivo costituisce un ostacolo allo sviluppo della concorrenza, bisogna pertanto aumentare la fiducia nel mercato. "Ci si potrebbe anche chiedere se il consumatore sia 'pirla'", osserva provocatoriamente il presidente del Rie, **Alberto Clô**, e fa l'esempio del mercato carburanti dove in Europa si rifornisce prevalentemente con il self-service mentre da noi solo una quota minoritaria. Le associazioni dei consumatori, presenti oggi **Adiconsum**, **Cittadinanzattiva** e **Federconsumatori**, non negano che qualche volta può essere così ma per loro a frenare la migrazione al mercato libero è soprattutto la scarsa trasparenza e chiarezza delle offerte, la difficoltà del percorso di switching, la gestione dei reclami. Tutti problemi che

sono stati rappresentati all'Autorità per l'Energia. E a proposito della gestione dei reclami, ha detto **Alberto Biancardi**, il regolatore sta ragionando a un meccanismo con un ruolo più forte per le associazioni dei consumatori.

Alessandro Noce dell'Antitrust non ha dubbi. Al di là di tutto se il consumatore domestico italiano non cambia fornitore è perché sta bene come sta. Anche perché stiamo parlando degli stessi consumatori, aggiunge, che prima di acquistare una macchina si informano, fanno confronti, così come per un mutuo. I dati sugli switching in Europa, prosegue Noce, evidenziano che il tasso di cambiamento è più alto laddove i prezzi sono liberi, "noi abbiamo un sistema bloccato perché lo abbiamo scelto".

Alla luce della procedura di infrazione Ue sul mercato elettrico (QE 6/4), Federutility chiede un ripensamento del regime di maggior tutela perché "troppo generoso", ma mette in guardia da "soluzioni drastiche" che costituirebbero "un salto nel buio per milioni di clienti". Meglio prevedere, sottolinea l'associazione (che sul punto ha inviato una nota al Mse), "tappe di progressivo svuotamento del perimetro di tutela", assieme a un "attento monitoraggio" sul comportamenti dei clienti e sul funzionamento del mercato. Ne è convinto anche l'a.d. di Acquirente Unico, **Paolo Vigevano**, che intervenendo al convegno Rie ha sottolineato come "in un mercato come quello energetico ancora in fase di sviluppo, i sistemi di tutela del consumatore e quelli di promozione della concorrenza vanno di pari passo". Quanto all'infrazione Ue, rivela come il Governo nella risposta inviata a Bruxelles abbia ricordato che in Italia il prezzo dell'energia elettrica non è regolato, ma è un prezzo di mercato.

Diverso è il discorso del gas dove c'è un prezzo "molto tutelante", osserva **Fabio Santini** di Federutility, con il perimetro che è stato addirittura ampliato con il terzo pacchetto Ue arrivando a coprire consumatori non domestici. **Luciano Buscaglione** di Anigas osserva comunque che a differenza degli altri anni anche nel gas qualcosa inizia a muoversi. Il problema è che, come detto, il cliente cambia solo per risparmiare e nel gas la scontistica è modesta. C'è poi da considerare, sempre lato aziende, che il costo di acquisizione di un cliente è molto alto ed è stato recentemente appesantito da tutti gli oneri legati alla tutela della privacy, ricorda **Simone Lo Nostro** di Enel Energia.

Tornando alla procedura di infrazione Ue, per Biancardi Bruxelles ha sbagliato. L'Autorità si è data comunque un obiettivo: abbassare i prezzi e su questo, dice, "saremo inflessibili". In quest'ottica sta ragionando con le aziende a una revisione del metodo di fissazione dei prezzi di riferimento del gas, abbandonando il cap: "la via che preferisco", afferma, "è quella elettrica". Agli operatori, conclude, "chiedo però più coraggio, ad esempio sui misuratori gas".

[24/06/2011]