

***"OSSERVATORIO SUL COMPORTAMENTO DEI
CONSUMATORI TUTELATI NEL SETTORE ELETTRICO E DEL
GAS"***

4ª Indagine: il mercato domestico

APPROFONDIMENTI SUGLI ESITI DELLA RICERCA

Daniela Vazio (RIE)

Gian Paolo Repetto (RIE)

24 Giugno 2011

Switch : specifiche

L'analisi **dei tassi di switch** può essere condotta attraverso **due direttrici**.

1. **Lato offerta**, è quella basata sulle **informazioni** rese all'organismo di regolazione da parte **dei gestori delle reti di distribuzione**, i cui risultati vengono periodicamente resi pubblici dall'AEEG.
2. **Lato domanda**, è quella basata sulla **percezione dei consumatori** che come tale è influenzata dalla comprensione soggettiva del servizio e del mercato

Per rendere più evidenti le motivazioni alla base del comportamento dei consumatori si è proceduto ad una analisi incrociata delle loro risposte.

L'analisi fornisce la stima del tasso di clienti passati al mercato libero, distinguendo coloro che sono passati con lo stesso brand da quelli che hanno effettuato lo switch cambiando marchio di fornitura.

Risultati dell'indagine : tassi di switch cumulati

- Energia Elettrica: dinamicità del tasso di passaggio al mercato libero. Significativamente minore l'attività se riferita al cambio di brand/fornitore finale
- Gas: tenuto conto della data di apertura, minore dinamicità rispetto al settore elettrico, il passaggio al mercato libero avviene però principalmente con altro fornitore.
- Il confronto incrociato delle risposte evidenzia ancora incertezze e difficoltà ad orientarsi da parte del consumatore. Nella tabella si riportano i tassi di switch dell'indagine e gli ultimi dati disponibili dell'AEEG:

	Gennaio - Febbraio 2011		AEEG (1) 31/12/2010
	ELETTRICITA'	GAS	ELETTRICITA'
Percezione di passaggio al mercato libero	24,8%	12,8%	
Da analisi e confronto delle varie risposte, risulta :			
Passaggio al mercato libero*	16,9%	11,9%	15,2%
- con lo stesso Brand - fornitore "storico"	8,7%	1,7%	10,3%
- Switch: con diverso Brand - fornitore alternativo	6,2%	9,6%	4,9%
- cambiato fornitore più di una volta	1,6%	9,0%	
- di cui è tornato al precedente fornitore con prezzo regolato	0,9%	0,6%	1,1%
- non precisa il nuovo fornitore/offerta	2,0%	0,6%	

* per l'elettricità al netto dei passaggi non verificabili (7,9%, serviti ancora con operatore di maggior tutela). Per il gas al netto (0,9%) del cambio di fornitore "passivo" ovvero per fusioni, acquisizioni, cambi struttura societaria Gruppi

(1) Per il gas l'ultimo dato di switch cumulato di fonte AEEG si ferma al 30.06. 08 (3,1%)

Elettricità

-Clienti domestici passati sul mercato libero:
4,9 mil

-Clienti domestici che hanno effettuato lo switch (fornitore alternativo): 1,8 mil.

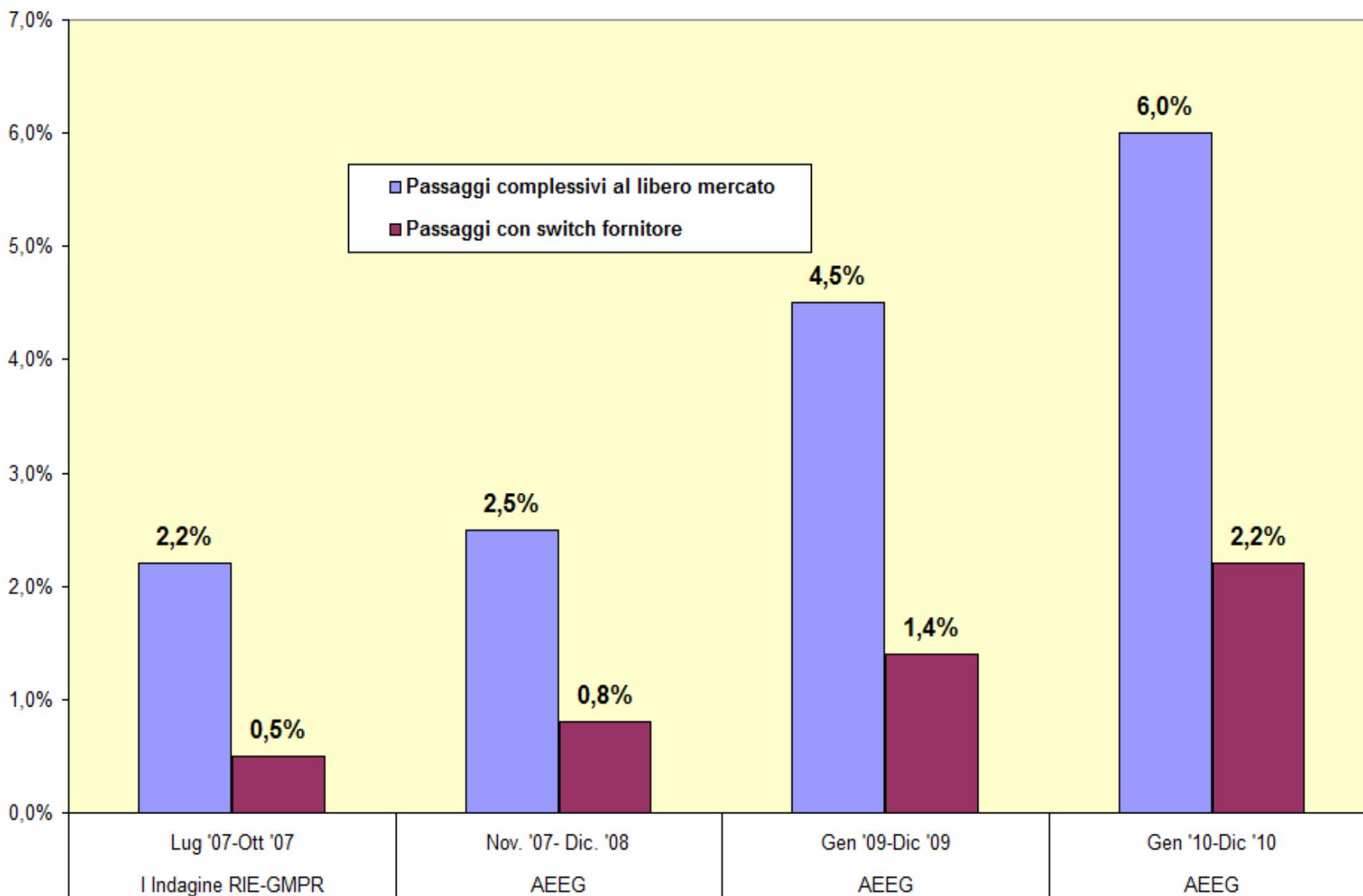
Gas

-Clienti domestici passati sul mercato libero:
2,2 mil

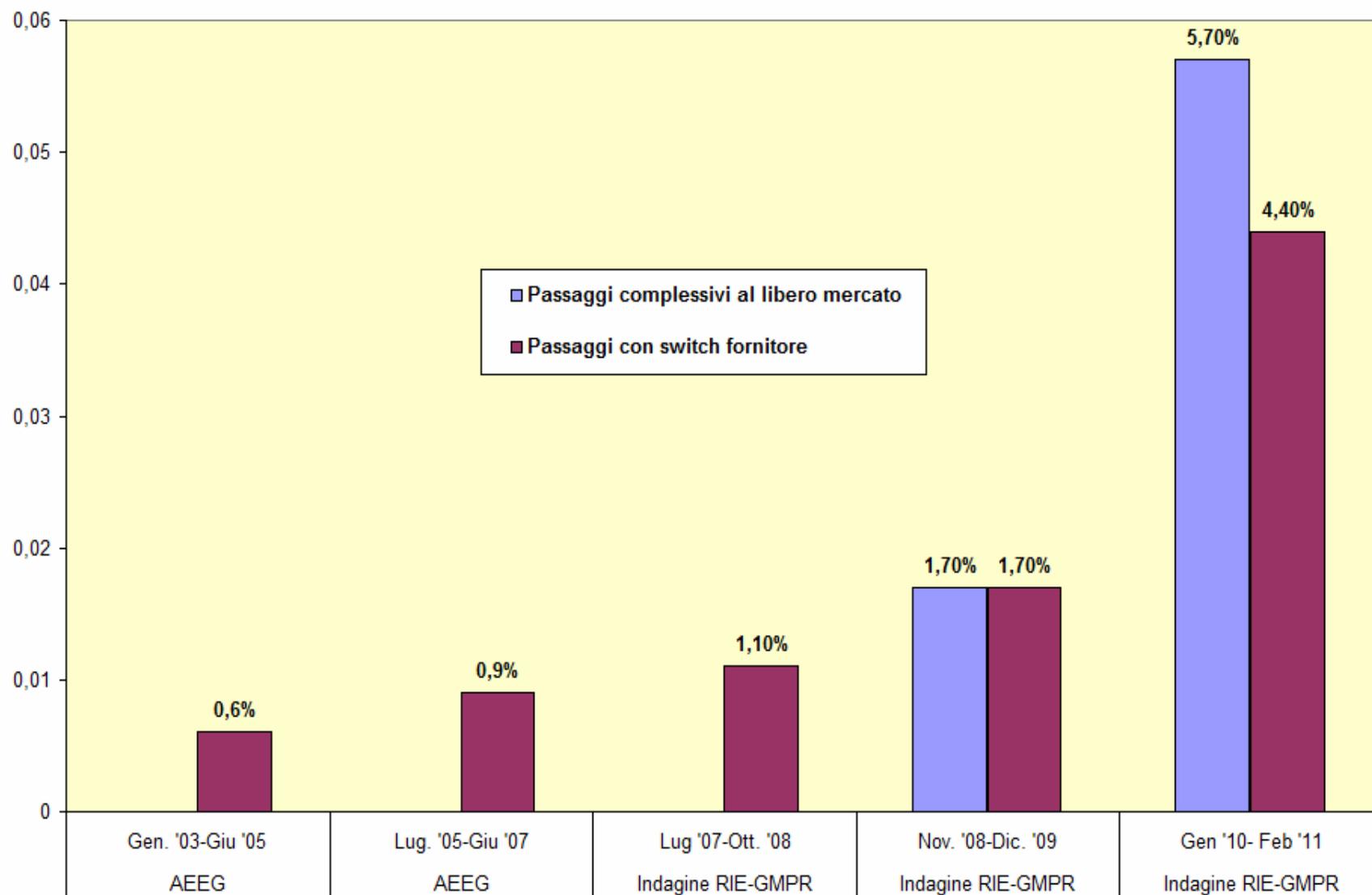
-Clienti domestici che hanno effettuato lo switch (fornitore alternativo): 1,8 mil.



Andamento del tasso di switch negli usi domestici: ELETTRICITA'



Andamento del tasso di switch negli usi domestici: GAS



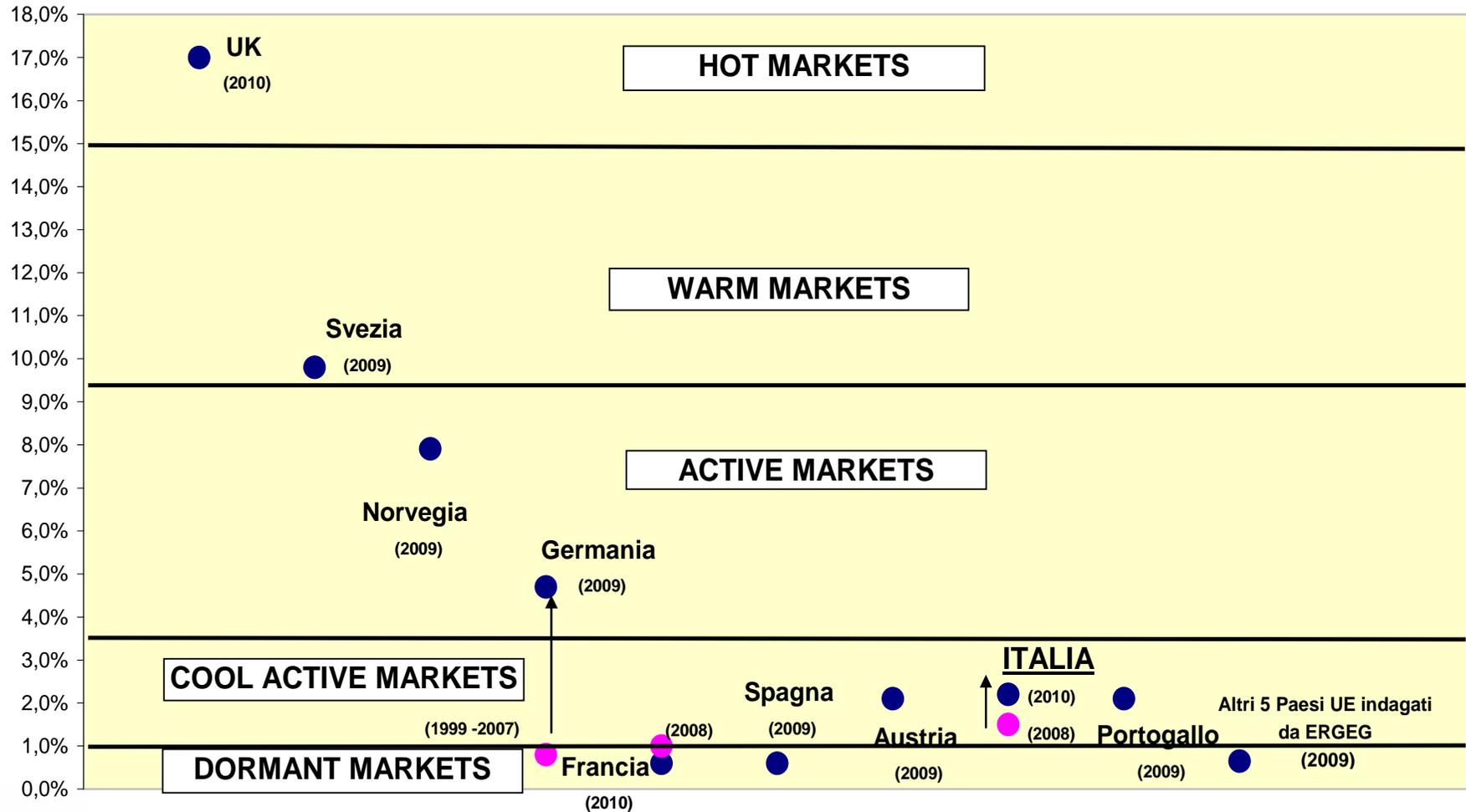
Una classificazione dei mercati al dettaglio in base al tasso annuo di switch fornitore (1/3)

- **Hot Markets** : tasso annuo di switch uguale o superiore al 15%. L'attività di switch è così intensa da far sì che per i fornitori un corretto posizionamento competitivo diventi uno dei principali fattori strategici. Lo switch è costantemente alto così come la predisposizione a cambiare consumatore che necessita solo di un piccolo "incoraggiamento" per poter "scattare".
- **Warm Active Markets** : Tasso annuo di switch tra il 9,5% e il 15%. Attività di switching ad un livello tale che i fornitori rischiano di perdere un significativo numero di clienti se non competono attivamente sul mercato o se fanno scelte strategiche errate. Il momento dello switch è significativo, ma principalmente correlato a stimoli provenienti dal mercato, come un rialzo dei prezzi o annunci di particolari vantaggi, e non da un comportamento proattivo dei consumatori.
- **Active Markets** : tasso annuo di switch tra 3,5% e 9,5%. L'attività di switch conduce i competitors a diventare più customer-focused, ma lo switching non costituisce una minaccia per i prezzi o la profittabilità dei fornitori. Questo livello di attività può comunque costituire un campanello d'allarme per i fornitori. 
- **Cool Active Markets**: tasso annuo di switch tra l'1% e il 3,5%. In questo caso l'attività di switching è evidente e misurabile, ma insufficiente a determinare cambiamenti sostanziali nel comportamento e nelle strategie dei competitors. **La concorrenza è appena visibile e il consumatore ancora poco consapevole.**
- **Dormant Markets**: tasso annuo di switch inferiore all'1%. La concorrenza esiste solo in teoria. I mercati possono essere pienamente liberalizzati dal punto di vista formale e i consumatori possono scegliere il loro fornitore, ma in pratica solo i clienti a più elevati consumi sono motivati, consapevoli o in grado di effettuare lo switch.

Fonte: *Utility Customer Switching Project* - Università di VAASA (Finlandia)

Una classificazione dei mercati al dettaglio in base al tasso annuo di switch fornitore (2/3)

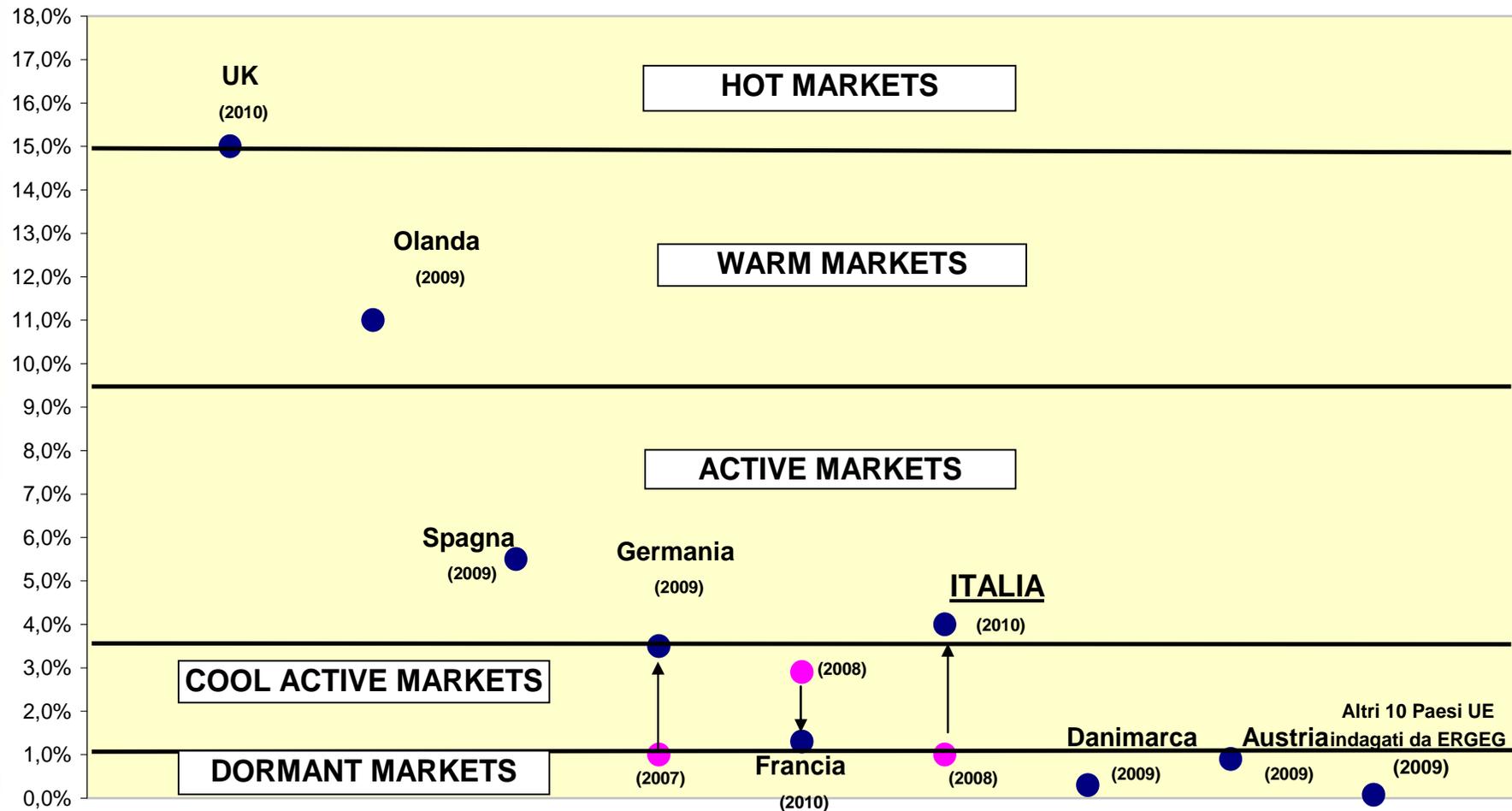
ELETTRICITA' usi domestici : classificazione dei mercati in base al tasso annuo di switch per numero di clienti
 (Fonti : elaborazioni RIE su dati ERGEG - CRE - CNE - OFGEM - BNetzA - altri regolatori)



Una classificazione dei mercati al dettaglio in base al tasso annuo di switch fornitore (3/3)

GAS usi domestici : classificazione dei mercati in base al tasso annuo di switch per numero di clienti

(Fonti : elaborazioni RIE su dati - ERGEG - CRE - CNE - OFGEM - BNetzA - altri regolatori)



Focus Benchmarking Energia Elettrica su alcuni Paesi europei: consumatori domestici

Le percentuali di switch si riferiscono al numero dei clienti.

	ITALIA	FRANCIA	GERMANIA	SPAGNA	UK	Svezia
Data completa apertura del mercato	Luglio 2007	Luglio 2007	1998	Luglio 2003	Maggio 1999	Novembre 1999
Tasso di switch fornitore/brand annuo	2,2% (2010)	0,6% (2010)	4,7% (2009)	0,6 % (2009)	17% (2010)	10% (2009)
Tasso di switch fornitore/brand cumulato	4,9% (2010)	5,2% (2010)	Circa 16% (2009)	1,8% (I sem 2010)	oltre il 75% ha cambiato fornitore almeno una volta	Oltre il 50% (2009)
Prezzi regolati/Prezzi liberi	Coesistenza e reversibilità	Coesistenza e reversibilità	Prezzi liberi (dal 1 luglio 2007)	Coesistenza (tariffa ultima istanza e reversibilità)	Prezzi liberi	Prezzi liberi

Fonti: ERGEG, CRE (Francia), CNE (Spagna), BNetzA (Germania), OFGEM (UK); AEEG; altri regolatori; RIE

Focus Benchmarking Gas su alcuni Paesi europei: consumatori domestici

Le percentuali di switch si riferiscono al numero dei clienti.

	ITALIA	FRANCIA	GERMANIA	SPAGNA	UK
Data completa apertura del mercato	1 gennaio 2003	Luglio 2007	1998	Luglio 2003	Maggio 1998
Tasso di switch fornitore annuo	4,4 % (indagine RIE feb. 2011)	1,3% (2010)	3,5% (2009)	5,5% (2009)	15% (2010)
Tasso di switch fornitore cumulato	9,6 % (indagine RIE feb. 2011)	7,2% (2010)	Circa 7% (2009; pari a circa lo 0% fino al 2006)	50% (2009)	oltre il 75% ha cambiato fornitore almeno una volta
Prezzi regolati / Prezzi liberi	Coesistenza e reversibilità	Coesistenza e reversibilità	Prezzi liberi	Coesistenza (Tariffa ultima istanza) e reversibilità	Prezzi liberi

Fonti: ERGEG, CRE (Francia), CNE (Spagna), BNetzA (Germania), OFGEM (UK); AEEG; altri regolatori; RIE



Trend sconti dall'inizio liberalizzazione: prezzo variabile

- Rispetto all'inizio delle liberalizzazioni si individua una crescita degli sconti sui prezzi di riferimento AEEG, benché:
 - Per l'elettricità il *range* medio raggiunto nel 2009 si confermi sostanzialmente anche per gli anni successivi
 - Per il gas, l'anno scorso è stato il primo anno in cui si sono presentate offerte con prezzo variabile a sconto. La percentuale di quest'ultimo si mantiene di pari livello anche per l'anno in corso

	Elettricità				Gas			
		Sconti				Sconti		
Indagini	€/anno	norma	massimi	range norma	€/anno	norma	massimi	range norma
Nov. 2007	440	0% - 1,5%	max 2,2%	0 - 7 euro	-	-	-	-
2009	472	3% - 6%	max 11%	14 - 28 euro	1.116	no sconti	no sconti	0
2010	441	3% - 6%	max 7,5%	13 - 27 euro	958	2% - 3%	max 3%	19 - 29 euro
2011	426	3% - 5,5%	max 6,5%	13 - 23 euro	1.043	2% - 2,5%	max 2,5%	21 - 26 euro

(1) Prezzi lordo imposte medi periodi: lug '07-giu '08; lug '08-giu '09; lug. '09-giu '10; lug 10-giu '11

(2) Prezzi lordo imposte medi: inverno '08-'09; inverno '09-'10; inverno '10-'11

Principali conclusioni :

- **Il domestico si conferma un segmento di consumo altamente conservativo su cui poco incidono le modifiche congiunturali del mercato come la crisi internazionale che ha investito il biennio 2009 – 2010.**
- Se si considerano:
 - **i tassi di switch del fornitore finale**
 - **gli andamenti, intorno al 2-6%, degli sconti medi** (in un contesto di coesistenza tra prezzi liberi e prezzi regolati),
 - **l'attenzione univoca dei consumatori al prezzo,**
 - **il livello alto di risparmio richiesto per cambiare fornitore,**
 - **la scarsa propensione al cambiamento,**

dall'avvio della liberalizzazione nei due servizi la situazione del mercato risulta ancora scarsamente dinamica
- L'uscita al mercato libero è sviluppata principalmente in una logica *pull* ovvero indotta dal fornitore (nell'elettricità favorita anche da una gestione autonoma dei prezzi della propria fornitura), piuttosto che in una logica *push* ovvero di iniziativa propria del consumatore.

Principali conclusioni:

- Il consumatore domestico appare ancora non sufficientemente consapevole, con scarsa propensione a rendersi attivo sul mercato, con difficoltà ad orientarsi rispetto alle informazioni che riceve e su come far valere efficacemente i propri diritti.
- A questo proposito si sottolinea la carenza di trasparenza come un limite individuato dal terzo pacchetto energia. Chiarezza e comprensibilità sono principi prodromici ad una reale libertà di scelta del consumatore.
- Conoscenza dei diritti per quanto riguarda le vie di ricorso a disposizione dei consumatori in caso di controversia: garantire la predisposizione di un meccanismo indipendente quale un Mediatore dell'energia o un organismo dei consumatori ai fini di un trattamento efficiente dei reclami e della risoluzione extragiudiziale delle controversie.
- Standardizzazione delle condizioni delle offerte per rendere più agevole e trasparente possibile la confrontabilità
- **Il libero mercato ha scarsa attrattiva per il consumatore domestico. Vi è pertanto un atteggiamento sostanzialmente passivo. Questo è ostacolo allo sviluppo della concorrenza.**
- La sfida per chi presiede e controlla il mercato continua ad apparire quella di come favorire la trasformazione dell'utente domestico in un consumatore attento, informato, attivo, controparte vigile:

Occorre quindi, come sottolineato nel terzo pacchetto energia,

Aumentare la fiducia del consumatore nel mercato

