Energia, liberalizzazione all'ultimo miglio 20 milioni di clienti ancora a tariffa tutelata

IL PROCESSO, CHE È INIZIATO NEL 1999, HA GIÀ SPINTO L'ITALIA AL TOP PER TAGLIO DI EMISSIONI DI ANIDRIDE CARBONICA E PRODUZIONE DA RINNOVABILI. IN ATTESA DEL PASSAGGIO FINALE (1 LUGLIO 2019), È SULLE SCELTE DEI CONSUMATORI CHE SI SONO AVUTI RISULTATI SCARSI

Luigi dell'Olio

Milano

Liberalizzazione dell'energia: manca l'ultimo miglio. A dieci anni dall'avvio, il processo di liberalizzazione dell'energia per le utenze domestiche nel campo dell'energia non è ancora completo. Resta un ultimo passo da compiere, che è stato rinviato nel tempo per evitare che si producesse un effetto opposto rispetto a quanto voluto, cioè costi più elevati per le famiglie italiane.

A dire il vero il primo passo verso l'apertura del mercato risale addirittura al 1999, con il famoso Decreto Bersani che ha assestato i primi colpi di piccone al monopolio della filiera elettrica riguardanti il settore della produzione, accompagnati dall'avvio degli incentivi pubblico per il comparto delle rinnovabili. Un processo poi seguito dalla creazione del Gestore della Rete di Trasmissione Nazionale al quale viene assegnato il compito di creare un vero mercato del settore, spingendo gli operatori a farsi concorrenza con l'obiettivo finale di arrivare a prezzi più contenuti in bolletta e a una qualità più elevata del servizio offerto. Da questo organismo sono poi nate il gestore della rete Terna, il Gestore dei servizi elettrici e quello del mercato elettrico, oltre all'Acquirente unico.

Nel 2003 (per il gas) e nel 2007 (per l'elettricità) arriva la possibilità — per l'utente finale, vale a dire famiglia o piccola impresa — di scegliere il fornitore di servizio che reputa più conveniente. Così gli operatori, oltre a cercare di spingere le famiglie ad abbandonare il vecchio fornitore proponendo sconti o campagne di fidelizzazione, iniziano a moltiplicare le offerte per andare incontro alle diverse esigenze (come energia pulita o prezzo bloccato nel tempo). In ogni caso, dato che il passaggio al libero mercato, attraverso la sottoscrizione di un contratto con uno dei fornitori, è un'opzione — e non un obbligo — concesso al consumatore, quest'ultimo conserva la possibilità di restare sotto "tutela" — di fatto una sorta di prezzo calmierato — e accettare le tariffe come vengono calcolate dall'Autorità. Quest'ultima fa un aggiornamento trimestrale che tiene in considerazione una serie di parametri, il primo dei quali è l'andamento dei costi di acquisto e approvvigionamento della materia prima.

Questo processo ha prodotto risultati importanti soprattutto sul fronte ambientale, con l'evoluzione del parco delle centrali termoelettriche che oggi è tra i migliori d'Europa sul fronte delle emissioni di Co2, grazie alla massiccia realizzazione di impianti a gas in ciclo combinato e da fonte rinnovabile. Secondo uno studio di Confartigianato, l'Italia è il paese del G7 con la più bassa emissione di anidride carbonica pro-capite e il secondo, dopo il Canada, per la quota di energia prodotta da fonti rinnovabili. Una conferma in tal senso è arrivata dall'Eurostat, secondo cui già nel 2015 in Italia la percentuale coperta dalle energie rinnovabili sul totale dei consumi ha superato di mezzo punto il 17% fissato dall'Unione europea come target al 2020. E pensare che nel 2004 la quota si attestava appena al 6,3%.

L'Italia è stata per molti anni tra i Paesi a più rapida crescita nella produzione di energia pulita, con investitori arrivati da tutto il mondo per sfruttare i generosi incentivi presenti, che tuttavia sono finanziati da un maggiore aggravio in bolletta per tutti i consumatori. Con lo scoppio della grande crisi internazionale ci si è resi conto di aver abbondato in generosità verso gli investitori (per la maggior parte internazionali, mentre i produttori — che indirettamente hanno beneficiato di questo boom — sono quasi tutti nei Paesi emergenti) e si è cercato di correre ai ripari con un taglio progressivo dei contributi statali a valere sui nuovi impianti. Mentre chi aveva già avuto accesso agli incentivi di durata ventennale, continuerà a beneficiarne fino alla scadenza del piano. Ed è anche per questa ragione se le utenze dell'energia nel nostro Paese sono particolarmente salate.

Ma il fronte sul quale l'apertura al mercato ha finora prodotto i risultati più contenuti è proprio quello della scelta per i consumatori. Nonostante la presenza di circa 400 società di vendita nel territorio nazionale, ci sono ancora circa 20 milioni di clienti rimasti in maggior tutela. Da qui la decisione di inserire nella legge annuale Concorrenza (la cui prima bozza risale al 2015) il termine del 2016 per il passaggio di tutti i clienti al libero mercato. Decisione spinta anche dal fronte comunitario, da sempre impegnato a contrastare le norme europee contro le tariffe amministrate.

Una scadenza poi spostata all'estate 2018 per i ritardi nell'approvazione della norma. Quest'ultima ha visto la luce la scorsa primavera, ma la fine della maggior tutela è stato posticipato al 1° luglio 2019 per il timore di un possibile innalzamento dei costi connessi al passaggio in blocco di un gran numero di famiglie verso il libero mercato. Ma la direzione è fissata: il tempo che rimane prima dell'ultimo passo andrà sfruttato in primis dai consumatori per informarsi adeguatamente e spingere l'offerta ad accelerare sulla concorrenza di prezzo e di servizio.

©RIPRODUZIONE RISERVATA

Sono quattro le aziende attive nel mercato libero che ottengono il sigillo "top" mentre due si fermano a "molto buono". Nella maggior tutela al "top" c'è Enel

Classifiche finali

MERCATO LIBERO

Azienda	VALUTAZIONE
enel	TOP
engie (ex GDF Suez)	TOP
eni	TOP
EDISON	TOP
a2a	MOLTO BUONO
iren	MOLTO BUONO

MAGGIOR TUTELA

Azienda	VALUTAZIONE
Servizio Elettrico Nazionale (Enel nella maggior tutela)	TOP
a2a	MOLTO BUONO

La rilevazione è stata effettuata tra Agosto e Settembre 2017.
"Molto buono" è il giudizio assegnato a tutte le aziende che hanno ottenuto un punteggio superiore alla media del campione delle aziende analizzate.
"Top" è il giudizio che è stato assegnato alle aziende con un punteggio superiore alla media delle aziende molto buone.
All'interno delle categorie di valutazione le aziende sono presentate nel ranking in base al punteggio ottenuto.

Fonte: Elaborazione Istituto Tedesco Qualità e Finanza su dati ServiceValue

S. DI MEO

IL MERCATO
I volumi dell'energia elettrica sul mercato a maggior tutela sono leggermente diminuiti da 2015 a 2016 sia nelle forniture domestiche che in quelle non domestiche, ma restano comunque elevati in attesa del completamento del processo di liberalizzazione

IL MERCATO DELL'ENERGIA ELETTRICA

Volumi in GWh

	2016	2015	Var. %
MERCATO MAGGIOR TUTELA	52.693	56.892	-7,4%
DOMESTICO	35.058	37,967	-7,7%
NON DOMESTICO	17.635	18,925	-6,8%
SERVIZIO DI SALVAGUARDIA	4,224	3,817	+10,7%
BREVE TERMINE	193.725	195.259	-0,8%
DOMESTICO	22.055	21.208	+4,0%
NON DOMESTICO	171.670	174.050	-1,4%
MERCATO FINALE	250.642	255.968	-2,1%

Fonte: AEEGSI Relazione 03 agosto 2017

S. DI MEO

IL MERCATO DEL GAS

Clienti in migliaia e volumi in milioni di m³

	2016				2015			
	MERCATO TUTELATO	MERCATO LIBERO	AUTO-CONSUMI	TOTALE	MERCATO TUTELATO	MERCATO LIBERO	AUTO-CONSUMI	TOTALE
DOMESTICO	8.825	5,687	0	14,512	9.741	5,056	66	14,863
CONDOMINIO USO DOMESTICO	726	1.741	11	2.478	598	1.966	8	2.571
COMMERCIO E SERVIZI	-	7.286	76	7.362	17	7.097	73	7.187
INDUSTRIA	-	18.743	1.540	20.283	5	17.880	1.361	19.245
GENERAZIONE ELETTRICA	-	13.104	12.490	25.595	0	10.137	11.657	21.794
ATTIVITÀ DI SERVIZIO PUBBLICO	-	1.274	0	1.274	4	1.200	0	1.204

Fonte: AEEGSI Relazione 03 agosto 2017

S. DI MEO

[IL SONDAGGIO]

L'indagine di mercato assegna i sigilli d'eccellenza

L' Istituto Tedesco Qualità e Finanza, parte del gruppo Burda (specializzato nei test di qualità all'interno del mercato europeo), realizza indagini di mercato per analizzare l'aspetto economico e qualitativo delle aziende di diversi settori, tra cui quello bancario, assicurativo e delle utenze. Alle migliori viene assegnato il sigillo di qualità. Lo studio sul mercato luce e gas è giunto alla terza edizione, che concentra l'attenzione sulla soddisfazione dei clienti e quindi sulla qualità dei fornitori di energia. Il sondaggio in questione ha raccolto 1.876 giudizi dei clienti dei più grandi fornitori di energia: nove aziende per il mercato libero e cinque per quello della maggior tutela.

©RIPRODUZIONE RISERVATA

[LA RICERCA]

Enel la preferita dagli utenti nella sfida tra grandi fornitori

L'EDIZIONE 2017 DEL LAVORO DELL'ISTITUTO TEDESCO QUALITÀ E FINANZA HA ESAMINATO LE AZIENDE DEL SETTORE LUCE E GAS SU MODI DI PAGAMENTO, TRASPARENZA, PREZZI E ALTRI INDICATORI DI BONTÀ DEL SERVIZIO I GIOVANI APPREZZANO APP E PRESENZA SOCIAL. AL TOP ANCHE ENGIE, ENI E EDISON

14
LE AZIENDE VALUTATE
Al centro dell'analisi, svolta dall'Istituto Tedesco Qualità e Finanza per misurare la customer satisfaction nel settore luce e gas, i più grandi fornitori di energia che operano sul mercato italiano: nove aziende per il mercato libero e cinque per quello della maggior tutela

1876
GLI UTENTI SONDATI
L'indagine è stata realizzata tramite un sondaggio online, condotto con il metodo Cawi (Computer assisted web interviewing), su un campione rappresentativo della popolazione italiana per area, sesso ed età. Lo studio ha raccolto 1.876 giudizi dei clienti

Nel mercato libero Enel primeggia in quasi tutte le classifiche parziali: dall'offerta di prodotti e servizi all'assistenza e affidabilità, dalla sostenibilità fino alla trasparenza. Engie la batte quanto ad offerta online, social e app

Milano

La trasparenza nelle informazioni fornite alla clientela. L'impegno sul fronte della sostenibilità ambientale e del risparmio energetico. Il rapporto tra la qualità dei servizi offerti e il prezzo richiesto. Sono alcuni dei parametri utilizzati dall'Istituto tedesco Qualità e Finanza per l'edizione 2017 dello studio sul mercato luce e gas, che vede svettare Enel sia sul fronte del mercato libero, che della maggior tutela.

Giusta al terzo anno, questa volta l'analisi si è concentrata in particolare sugli aspetti qualitativi, che più di altri possono fare la differenza all'interno di un mercato molto affollato come quello italiano. Un'importanza particolare è stata data dagli analisti anche alla digitalizzazione del mercato, che costituisce l'ingresso in una nuova era non solo per quel che riguarda gli aspetti di comunicazione con il mercato, ma per l'organizzazione stessa delle aziende che offrono forniture di luce e gas. Di fondamentale importanza, soprattutto per i clienti finali più giovani, è la presenza e l'attività di comunicazione dei fornitori anche sui social network, in primis Facebook o Twitter, sui quali si può accrescere la visibilità aziendale, ma a patto di saperne governare le funzionalità principali. Altrimenti il rischio boomerang è dietro l'angolo. E il discorso vale anche per le funzionalità come le live-chat e le app, queste ultime in piena esplosione, di pari passo con la crescita di utenti che si collegano al web dai dispositivi in mobilità.

La misurazione della customer satisfaction rispetto alle principali compagnie luce e gas in Italia è stata realizzata tramite un sondaggio online, condotto con il metodo Cawi (Computer assisted web interviewing), rappresentativo della popolazione italiana per area, sesso ed età. Lo studio ha raccolto 1.876 giudizi dei clienti dei più grandi fornitori di energia: nove aziende per il mercato libero e cinque per quello della maggior tutela. La scelta del campione dei fornitori da analizzare è stata fatta sulla base delle tabelle dell'Aeegsi (Autorità per l'energia elettrica il gas ed il sistema idrico), considerando i maggiori player attivi nei rispettivi mercati. Quanto alle domande poste agli utenti, invece, hanno riguardato otto dimensioni della qualità, ciascuna delle quali è stata articolata in diverse sub-dimensioni.

Così ad esempio in merito all'offerta di prodotti e servizio sono state considerate la trasparenza degli stessi, l'ampiezza della gamma di tariffe, le modalità di pagamento e l'eventuale presenza di servizi aggiuntivi. Mentre sul fronte dell'assistenza e affidabilità i parametri considerati sono andati dalla gentilezza dei dipendenti alle competenze dei call-center, dal supporto alla clientela nella scelta delle tariffe alla reazione ai problemi. Gli altri macro-temi di analisi sono stati: rapporto qualità-prezzo; comunicazione con i clienti; sostenibilità; trasparenza e chiarezza nella vendita; online, social e app; premi e vantaggi.

Sul fronte dell'offerta di prodotti e servizi e dell'assistenza e affidabilità, la valutazione "top" va a Enel ed Edison sul versante del mercato libero e alla sola Enel per quel che concerne la maggior tutela. Il gruppo guidato da Francesco Starace ottiene la stessa valutazione — e ancora in entrambe le categorie — per quel che concerne il rapporto tra qualità e prezzo, in coabitazione con Engie (ex Gdf Suez) ed Eni sul fronte del mercato libero. Ancora Enel, questa volta in condivisione con Eni, ottiene il giudizio top per la comunicazione con i clienti nel mercato libero, mentre sul fronte della maggior tutela il voto massimo va ad A2A.

La superclassifica finale del mercato libero vede quattro aziende top: si tratta di Enel, Engi, Eni ed Edison, con A2A e Iren che ottengono la valutazione "molto buono". Mentre sul fronte della maggior tutela Enel è al top da sola, con A2A che ottiene la valutazione molto buona. ***(l.d.o.)***

©RIPRODUZIONE RISERVATA

Classifica customer satisfaction

Soddisfazione dei clienti

MERCATO LIBERO / **MAGGIOR TUTELA**

Offerta di prodotti & servizi (Mercato libero)	VALUTAZIONE	VALUTAZIONE	Offerta di prodotti & servizi (Maggior tutela)
ENEL	TOP	TOP	SERVIZIO ELETTRICO NAZIONALE (Enel)
EDISON	TOP	MOLTO BUONO	A2A
ENGIE (EX GDF-SUEZ)	MOLTO BUONO		
ENI	MOLTO BUONO		
IREN	MOLTO BUONO		

Assistenza & affidabilità (Mercato libero)	VALUTAZIONE	VALUTAZIONE	Assistenza & affidabilità (Maggior tutela)
ENEL	TOP	TOP	SERVIZIO ELETTRICO NAZIONALE (Enel)
EDISON	TOP	MOLTO BUONO	A2A
A2A	MOLTO BUONO		
ENI	MOLTO BUONO		
ENGIE (EX GDF-SUEZ)	MOLTO BUONO		
IREN	MOLTO BUONO		
HERA	MOLTO BUONO		

Rapporto qualità/prezzo (Mercato libero)	VALUTAZIONE	VALUTAZIONE	Rapporto qualità/prezzo (Maggior tutela)
ENEL	TOP	TOP	SERVIZIO ELETTRICO NAZIONALE (Enel)
ENGIE (EX GDF-SUEZ)	TOP	MOLTO BUONO	A2A
ENI	TOP		
EDISON	MOLTO BUONO		
IREN	MOLTO BUONO		
HERA	MOLTO BUONO		

Comunicazione con i clienti (Mercato libero)	VALUTAZIONE	VALUTAZIONE	Comunicazione con i clienti (Maggior tutela)
ENEL	TOP	TOP	A2A
ENI	TOP	MOLTO BUONO	SERVIZIO ELETTRICO NAZIONALE (Enel)
ENGIE (EX GDF-SUEZ)	MOLTO BUONO		
A2A	MOLTO BUONO		
HERA	MOLTO BUONO		
EDISON	MOLTO BUONO		
IREN	MOLTO BUONO		

Sostenibilità (Mercato libero)	VALUTAZIONE	VALUTAZIONE	Sostenibilità (Maggior tutela)
ENEL	TOP	TOP	SERVIZIO ELETTRICO NAZIONALE (Enel)
ENGIE (EX GDF-SUEZ)	TOP	MOLTO BUONO	A2A
ENI	MOLTO BUONO		
IREN	MOLTO BUONO		
A2A	MOLTO BUONO		

Trasparenza e chiarezza della vendita (Mercato libero)	VALUTAZIONE	VALUTAZIONE	Trasparenza e chiarezza della vendita (Maggior tutela)
ENEL	TOP	TOP	SERVIZIO ELETTRICO NAZIONALE (Enel)
ENGIE (EX GDF-SUEZ)	TOP	MOLTO BUONO	A2A
ENI	TOP		
EDISON	MOLTO BUONO		
A2A	MOLTO BUONO		

Online, social & app (Mercato libero)	VALUTAZIONE	VALUTAZIONE	Online, social & app (Maggior tutela)
ENGIE (EX GDF-SUEZ)	TOP	TOP	SERVIZIO ELETTRICO NAZIONALE (Enel)
ENEL	TOP	MOLTO BUONO	A2A
ENI	TOP		
EDISON	MOLTO BUONO		
IREN	MOLTO BUONO		

Premi & vantaggi (Mercato libero)	VALUTAZIONE	VALUTAZIONE	Premi & vantaggi (Maggior tutela)
ENEL	TOP	TOP	SERVIZIO ELETTRICO NAZIONALE (Enel)
EDISON	TOP	TOP	A2A
ENGIE (EX GDF-SUEZ)	MOLTO BUONO	MOLTO BUONO	ACEA
ENI	MOLTO BUONO		
A2A	MOLTO BUONO		

La rilevazione è stata effettuata tra Agosto e Settembre 2017.
"Molto buono" è il giudizio assegnato a tutte le aziende che hanno ottenuto un punteggio superiore alla media del campione delle aziende analizzate.
"Top" è il giudizio che è stato assegnato alle aziende con un punteggio superiore alla media delle aziende molto buone.
All'interno delle categorie di valutazione le aziende sono presentate nel ranking in base al punteggio ottenuto.

Fonte: Elaborazione Istituto Tedesco Qualità e Finanza su dati ServiceValue

S. DI MEO