

[stampa](#) | [chiudi](#)Copyright © RIP Srl
Politica energetica nazionale

martedì 10 dicembre 2013

Puntare sull'innovazione per migliorare i rapporti tra consumatori e imprese

Stefano da Empoli, presidente I-Com, illustra i risultati del policy paper "Consumatori in Rete 2013", da cui emergono alcune criticità comuni nei servizi infrastrutturali (audiovisivo a pagamento, energia elettrica e gas, servizi idrici, telefonia fissa e mobile): i servizi di customer care, la trasparenza della fatturazione, la morosità, le modalità di reclamo e le forme di conciliazione, le pratiche commerciali scorrette e i relativi profili sanzionatori.

Si può reagire alla peggiore crisi del Dopoguerra in due modi: stringendo sempre di più il cacciavite della regolazione per isolare i consumatori dai rischi del mercato oppure promuovendo un equilibrio più efficiente dei rapporti tra consumatori e imprese, non più basato esclusivamente sull'immagine stereotipata della vecchia signora Maria ma in grado di intercettare una pluralità di consumatori. Tenendo presente che perfino in Italia, purtroppo uno degli ultimi Paesi in Europa in quanto a connettività, chi è attivo su Internet supera ormai percentualmente chi non naviga. Su queste basi, è arrivato dunque il momento per la regolazione di fare l'ultimo miglio, divenendo un fattore di spinta per il processo di digitalizzazione, che dà evidenti vantaggi sia ai consumatori che alle imprese. In un momento in cui ne hanno entrambi più che mai bisogno.

E' questo il messaggio principale del policy paper I-Com "Consumatori in Rete 2013", presentato nei giorni scorsi, che ha confrontato le esperienze nazionali e internazionali della regolazione riguardante i rapporti di consumo nei servizi infrastrutturali caratterizzati da prestazioni prolungate e continue nel tempo (audiovisivo a pagamento, energia elettrica e gas, servizi idrici, telefonia fissa e mobile). L'analisi è stata supportata dal contributo di idee delle associazioni e aziende partner del progetto, Acea, Anigas, Edison, Enel, Eni, E.On Italia, FederUtility, Sky Italia, Sorgenia, Telecom Italia, Vodafone Italia, e delle associazioni dei consumatori coinvolte, Adiconsum, Altroconsumo, Cittadinanzattiva, Codici, Federconsumatori e Unione Nazionale dei Consumatori.

La comparazione di settori diversi per struttura industriale, tecnologia e regolazione ha permesso di individuare alcune criticità comuni e altre specifiche di settore. In particolare, sono emersi cinque snodi cruciali sia per i consumatori che per le imprese, sui quali si focalizza lo studio I-Com: i servizi di customer care, la trasparenza della fatturazione, la morosità, le modalità di reclamo e le forme di conciliazione e, infine, le pratiche commerciali scorrette e i relativi profili sanzionatori.

Per quanto riguarda l'energia elettrica, il gas e i servizi idrici, le criticità si concentrano soprattutto sui servizi di customer care, sulla trasparenza delle bollette, sulla morosità e sui reclami e conciliazioni.

Il customer care è un caso paradigmatico di quell'equilibrio inefficiente nel quale si trovano imprese e consumatori, le prime iper-regolamentate e costrette ad offrire gratuitamente servizi tradizionali costosi e sempre più performanti in un periodo di vacche magre, i secondi non in grado di trarre pienamente vantaggio dalla digitalizzazione, nonostante il boom di smart phone e l'accesso sempre maggiore a Internet. La regolazione dei servizi di customer care è oggi eccessivamente orientata sui mezzi (parametri quantitativi su tempi di risposta, accessibilità, ecc.) più che sui fini (qualità delle risposte e customer satisfaction) e centrata sui call center o sugli sportelli fisici, come se non fossimo mai entrati nell'era di Internet. Ponendo dunque in secondo se non in terzo piano modalità decisamente più efficienti (ad esempio, il contatto in chat) e variegate, tra le quali il consumatore può scegliersi l'abito su misura. Almeno colui che è in grado di farlo (cioè ormai la maggioranza).

Sulla trasparenza delle bollette, l'Aeeg sta lavorando con impegno sull'energia, dove si attende un documento di consultazione che il Commissario Carbone, presente al convegno in rappresentanza dell'Autorità insieme al direttore Malaman, spera possa essere pubblicato a gennaio. Nonostante

l'aggiornamento dell'impianto regolatorio del 2009, permane una sostanziale complessità della composizione del documento di fatturazione.

Emerge l'esigenza di una semplificazione del layout (ma probabilmente anche della struttura originaria di base) della bolletta che contenga solo alcune informazioni di reale interesse per il consumatore. Anche in questo caso, occorrerebbe dare un segnale forte per incentivare la digitalizzazione del documento di fatturazione, nell'ambito dei processi legati all'attuazione dell'agenda digitale europea. Prevedendo sconti per il consumatore almeno pari ai costi evitati di spedizione.

La morosità è una patologia sempre più diffusa dei servizi a rete offerti in abbonamento (anche se meno pronunciato nell'audiovisivo a pagamento, dove è più facile per l'operatore interrompere il servizio). In base a recenti indagini dell'Aeeg e di Federutility, è stato stimato il cosiddetto "unpaid ratio" a 24 mesi delle fatture energetiche e idriche, rispettivamente pari allo 0,7% e al 3,2%. Anche in questo caso l'Aeeg ha lavorato molto nell'energia (mentre dovrà il prima possibile affrontare il tema nei servizi idrici, dove assume una dimensione decisamente maggiore). Tuttavia, non si è riusciti ad avanzare verso un sistema basato su una piattaforma informatica, che consentisse, nel rispetto della privacy, di tutelare la gran parte dei consumatori che pagano correttamente le bollette, sui quali si scaricano i costi dei comportamenti opportunistici dei cosiddetti turisti "energetici" e di quant'altri, pur non versando in stato di bisogno, credono che il pagamento di contratti commerciali sia un optional. Inoltre, permangono altre criticità tuttora non risolte, in parte attribuibili alla scarsa fluidità dei rapporti tra i diversi componenti della filiera

Per quanto riguarda i reclami e le conciliazioni, lo studio [I-Com](#) evidenzia tutt'ora un vantaggio competitivo, rispetto all'energia, nel settore delle telecomunicazioni, dove la conciliazione è obbligatoria e può essere esperita tramite Co.Re.Com., oltre al canale della paritetica (presente nel caso dell'energia ma non obbligatorio e troppo variegato);

Inoltre non convince il reclamo di seconda istanza presso lo Sportello per il consumatore di energia, che è vissuto da associazioni dei consumatori e imprese come un collo di bottiglia.

Anche in questo caso occorrerebbe puntare con più decisione sull'innovazione, prevedendo l'uso generalizzato della modalità di interazione online (come nel Servizio di conciliazione attuato in via sperimentale dall'Autorità con l'avvalimento dell'Acquirente Unico) e via videoconferenza (o Skype, per ridurre i costi).

Questi sono solo degli esempi che mostrano possibili modifiche all'equilibrio attuale facilmente implementabili e con sicuri benefici per i consumatori. Il nostro auspicio è che tra un anno l'edizione 2014 dello studio possa dar conto di progressi significativi della regolazione nella direzione indicata. Se poi l'economia riprendesse a crescere, consumatori e imprese avrebbero meno ragioni di oggi per lamentarsi.

© Tutti i diritti riservati

E' vietata la diffusione e o riproduzione anche parziale in qualsiasi mezzo e formato.