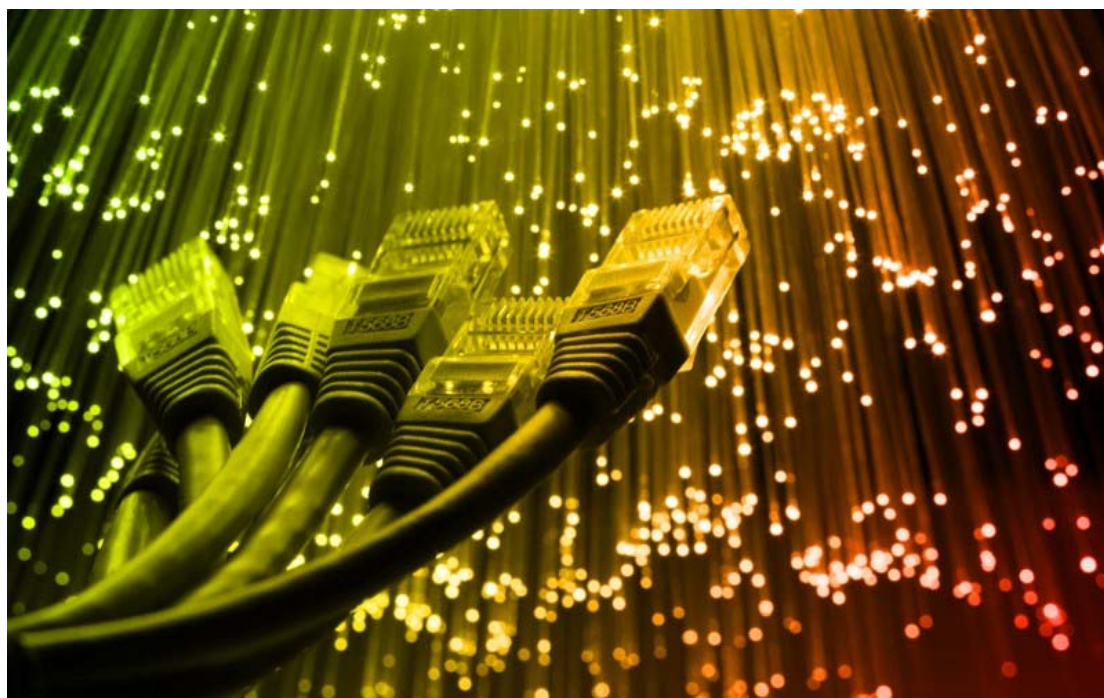


Qual è la ricetta giusta per energia, poste e telecomunicazioni?

15! . 23! . 3125 Fepbsep Qfuuj



Il Rapporto dell'Osservatorio Consumatori di I-Com chiede più concorrenza e meno prezzi tutelati. E punta il dito contro la frammentazione delle imprese europee. Numeri, tesi e suggerimenti

Concorrenza fa rima con qualità: dalla banda larga universale nelle telecomunicazioni alla limitazione del mercato tutelato dell'energia, fino a una più vasta consapevolezza dei cittadini nelle forniture di acqua e nei servizi postali.

È questa l'idea-forza ispiratrice del convegno "**Consumare meglio. Come orientare la regolazione dei servizi a rete verso un migliore rapporto qualità-prezzo**", promosso dall'Istituto per la competitività presso l'Istituto Luigi Sturzo di Roma.

Un sensibile aumento della concorrenza

L'iniziativa ha costituito la cornice per presentare l'**Edizione 2014 dell'Osservatorio consumatori in Rete di I-Com**. Focalizzato sul rapporto tra servizi, tutela degli utenti e tasso di concorrenza in comparti economici come l'audiovisivo a pagamento, le comunicazioni elettroniche, l'energia elettrica e il **gas**, le **forniture idriche**, i trasporti, le spedizioni postali.

Il mercato elettrico ha registrato nel 2013 un aumento del 14,5 per cento per i passaggi al regime di prezzi e offerte liberi. Mentre il settore tutelato, per quanto prevalente, presenta un *trend* costantemente decrescente: -16 per cento negli ultimi 4 anni.

Nel periodo 2012-2014 le comunicazioni elettroniche hanno realizzato un calo del 71 per cento per le tariffe massime. E, a fronte di una riduzione del 5 per cento nei ricavi per traffico voce, i profitti derivanti dal trasferimento dati sono cresciuti del 3.

Il mondo delle spedizioni postali ha conosciuto nel 2012 la cessione, da parte di Poste Italiane, di quote di mercato ad altri operatori. Con un passaggio dall'85 all'83 per cento del ruolo dell'ex monopolista di Stato.

Le innovazioni necessarie

Nel comparto energetico – scrivono gli autori del Rapporto – è necessario far lavorare al meglio la concorrenza. Restringendo gradualmente la tutela con prezzi amministrati di elettricità e gas a favore delle fasce di popolazione più vulnerabile. E allargando la comunicazione rivolta alle associazioni dei consumatori.

Nel terreno delle forniture idriche la priorità è incoraggiare l'utilizzo efficiente di una risorsa preziosa e scarsa tramite meccanismi economici incentivanti e penalizzazioni automatiche per chi non garantisce elevati standard di qualità. Analogo ragionamento vale per i trasporti pubblici locali, autostradali e ferroviari.

Nelle telecomunicazioni elettroniche bisogna definire il concetto di servizio universale fondato sulla banda larga. La stessa priorità riguarda il settore postale, che deve essere calibrato sulle effettive esigenze dei consumatori, sul confronto costante tra le offerte presenti nel mercato, sulla più ampia concorrenza nelle spedizioni di elevata qualità. E sul mantenimento del regime di monopolio pubblico solo per i servizi basilari.

Nell'audiovisivo a pagamento è bene snellire e semplificare le regole, disciplinando meno i *broadcaster* tradizionali per non **penalizzarli rispetto ai giganti telematici**.

La correlazione fra tariffe, investimenti, qualità

L'attenzione degli osservatori, rileva il presidente di I-Com **Stefano Da Empoli**, è in genere concentrata sull'aumento di prezzi e tariffe. Analisi del tutto sganciata da una lettura della qualità dei servizi offerti.

Gli elevati investimenti fondamentali per garantire un alto livello delle forniture, spiega l'economista, dovrebbero trovare riconoscimento adeguato in bolletta: "Un elemento rilevato soprattutto nei comparti dell'acqua e dei trasporti pubblici, gestiti in regime di monopolio naturale e territoriale con una rigorosa regolazione dei costi".

A suo giudizio la chiave per risolvere il problema del rapporto qualità-prezzo passa per una piena espressione delle logiche di mercato. "Fattore di innovazione tecnologica che va sempre a beneficio dei consumatori. Specialmente nei settori postali e audiovisivi, in cui acquistano rilevanza le sfide digitali come riconosciuto dall'Unione Europea".

Un mercato a metà

Tuttavia, rimarca lo studioso, emerge una contraddizione evidente nel comportamento delle istituzioni comunitarie: "Mentre incoraggia gli investimenti produttivi, Bruxelles rimuove margini di profitto significativi per i *player* già provati dalla **competizione squilibrata dei colossi del Web**. Penso all'abbattimento della metà delle tariffe per il **roaming**, che rischia di rivelarsi contro-produttore per lo sviluppo della **banda larga e ultra-larga**".

Così, rileva **Da Empoli**, il Vecchio Continente resta lontano dal traguardo di un mercato unico e aperto dei servizi a rete. Prevalgono tanti piccoli mercati nazionali in cui la priorità è allargare il numero dei concorrenti. Con il risultato di una frammentazione imprenditoriale che frena processi aggregativi necessari per proiettarsi verso il futuro.

L'insoddisfazione dei consumatori

Le ripercussioni di tale ritardo si avvertono nella vita dei consumatori. Le carenze riscontrate frequentemente nella rete a banda larga, evidenzia la responsabile telecomunicazioni di Cittadinanzattiva **Isabella Mori**, alimentano rimostranze e lamentele. "Al pari di quanto avviene nel mercato postale, tuttora rigido e privo di un'adeguata conoscenza delle scelte alternative".

Comparto, aggiunge il presidente di Adoc **Lamberto Santini**, responsabile di ritardi inaccettabili nella spedizione di bollette energetiche. Per tale ragione, precisa il numero uno di Assoutenti **Furio Truzzi**, è necessario ragionare su un'unica *authority* con prerogative e poteri in tutti i campi. E rimuovere tutti gli oneri vessatori che i consumatori sono costretti a pagare, come le tasse per la revoca del servizio e il **roaming** per le telefonate all'estero.

Le richieste delle imprese di telecomunicazioni

Riflessioni che trovano sponda nella voce dei rappresentanti di importanti aziende attive nel mondo dei servizi. A partire dal direttore Affari regolamentari e istituzionali di Sky Italia **Stefano Ciullo**. Il quale mette in rilievo la coesistenza nell'industria audiovisiva di una piena liberalizzazione dei prezzi e di una rigida regolamentazione di contenuti.

Il responsabile Antitrust, privacy e customer di Vodafone Italia **Andrea Marini** lancia invece l'allarme su una sovrapposizione di competenze tra autorità amministrative di controllo. Compresa l'AgCom, che non ha poteri di vigilanza e intervento sulla Rete.

Mentre il responsabile Rapporti con le authority di Telecom Italia **Francesco Nonno** esorta le istituzioni a promuovere la realizzazione della banda larga e delle tecnologie digitali sull'intero territorio nazionale.

Modernizzare i canali di distribuzione della corrispondenza

L'urgenza di definire il perimetro del servizio universale postale, per mettere in condizioni di parità i gruppi attivi nel mercato e permettere un miglioramento nel rapporto qualità-prezzo, è rimarcata dalla Customer service di **Nexive Armida Gigante**.

Ma per farlo, osserva la manager, bisogna capire le esigenze dei consumatori: "Fattore che ha consentito alla nostra azienda di raggiungere nel 2014 300mila contatti rispetto ai 100mila dell'anno precedente".

È per questo motivo che il principale operatore privato postale italiano ha scelto di puntare su una sinergia con i grandi *player* delle telecomunicazioni. L'obiettivo è modernizzare e snellire i canali di trasmissione e distribuzione della corrispondenza.

Le esigenze delle aziende energetiche

Luci e ombre caratterizzano il panorama del mercato energetico. Adeguatamente liberalizzato e con una rete di

trasmissione all'avanguardia nel mondo, per il responsabile Associazioni e Stakeholder di Enel **Fabrizio Iaccarino**.

L'ulteriore apertura alla concorrenza, aggiunge il dirigente Regolazione, vendita e distribuzione di Anigas **Marco Innocenti**, deve essere accompagnata da una maggiore consapevolezza dei consumatori e dal mantenimento del regime di prezzi tutelati esclusivamente per chi ne ha bisogno.

Ricetta condivisa dal direttore Marketing di Edison Energia **Lorenzo Sessa**. Il quale rileva come le tariffe, che contengono in sé i costi rilevanti di gestione, investimenti, commercializzazione e vendita, rimangono le più ridotte in Europa pur soffrendo di disservizi riscontrati nella rete di distribuzione.

Adesso, spiega il responsabile Area mercato dell'energia di FederUtility **Fabio Santini**, bisogna ridurre i margini del mercato tutelato: "Perché la sua estensione ha frenato gli investimenti imprenditoriali finalizzati a offrire servizi di alto livello".

Perché restringere l'area della tutela?

Proposta che trova contrario **Paolo Vigevano**, presidente e amministratore delegato di **Acquirente unico**, l'agenzia statale che compra grandi quantità di energia nel mercato ed esercita un ruolo di mediazione tra vendita e distribuzione di fonti energetiche per garantirne le forniture alla platea più larga di cittadini.

Il regime tutelato, replica l'ex editore di Radio Radicale, non altera il livello di concorrenza nell'offerta dei servizi e non ha comportato una migrazione dal mercato libero. "La risposta giusta passa per l'attivazione della domanda energetica più ampia tramite l'utilizzo di tutti gli strumenti di tutela del consumatore. A cominciare dalle tecnologie più evolute".

Ragionamento su cui concorda il vice-presidente di Federconsumatori **Mauro Zanini**: "Nel 2013 le persone che hanno scelto di restare nel comparto tutelato hanno pagato il 12 per cento in meno nella bolletta energetica rispetto a chi ha optato per l'offerta libera".

D i j i b m f u u p r v f t u p i b m f u u p b o d i f ;

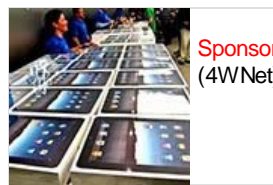
TI POTREBBERO INTERESSARE ANCHE:



Il liberismo ha fallito nel mercato elettrico?



Quando perfino l'Autorità dell'Energia scivola sulla liberalizzazione dei mercati...



iPad al 90% in meno? Sito di aste dice di offrire sconti pazzi, l'abbiamo testato



Il postino suona alla porta. E' arrivata la



Vi spiego cos'è Wareg, il network europeo



Uber, in Italia ci pensi l'Autorità dei Trasporti e