

Qualità del servizio e libertà di scelta, le due stelle polari dei consumatori secondo l'ultimo Rapporto PiT Servizi

di Stefano da Empoli, Presidente I-Com, Istituto per la Competitività

La consueta ricchezza di dati che emerge dal Rapporto PiT Servizi di Cittadinanzattiva, basata sulle segnalazioni ricevute nell'anno precedente (in questo caso il 2015), non rende facile il compito di chi deve individuare un filo rosso che colleghi i trend che emergono dai tanti settori dove il servizio è attivo (energia elettrica e gas, servizio idrico, gestione dei rifiuti, trasporto aereo, ferroviario, marittimo e pubblico locale, telecomunicazioni fisse e mobili, Internet, TV, servizi postali, banche e assicurazioni).

Pur nella specificità dei molti servizi di cui il Rapporto si occupa e tenendo conto del fatto che i dati non sono naturalmente significativi dal punto di vista statistico (perché il campione non è evidentemente rappresentativo della popolazione italiana in quanto auto-selezionato) ma possono al più aiutarci a trovare alcune tendenze di fondo, si può provare a tracciare un identikit del consumatore tipo che si rivolge a Cittadinanzattiva e crediamo, in una certa misura, anche del consumatore italiano di oggi.

Sono in particolare quattro gli aspetti che colpiscono nelle segnalazioni sporte a Cittadinanzattiva:

- 1) Una sostanziale delusione rispetto alle aspettative iniziali sia rispetto alle condizioni tariffarie e di prezzo sia ad altri aspetti contrattuali. In molti settori, in particolare nell'energia e nelle telecomunicazioni ma non solo, la fatturazione è il momento in cui spesso si apre un varco significativo tra le aspettative e la realtà. A volte si potrebbe trattare di errori da parte del fornitore ma più spesso, pensiamo, sono le asimmetrie informative tra impresa e cliente a determinare il risultato di insoddisfazione di quest'ultimo. Un elemento molto critico e da monitorare con grande attenzione perché la delusione, se non trova sfogo in un comportamento pro-attivo, può essere l'anticamera dell'apatia.
- 2) Il prezzo del servizio è naturalmente un elemento importante ma, da un'analisi comparata dei dati emergenti dalle segnalazioni al PiT Servizi, non sembra essere il principale aspetto alla base delle proteste dei cittadini, contrariamente a quanto comunemente si può pensare. E' evidente infatti una attenzione maggiore alla qualità (soprattutto nei trasporti, nelle telecomunicazioni e nei servizi postali) e la resistenza a procedure contrattuali e amministrative non sempre chiare, veloci ed efficienti (ad esempio, per l'attivazione del servizio o il cambio di fornitore).
- 3) Il diritto di ripensare le proprie scelte in qualsiasi momento (non solo nella fase immediatamente successiva all'adesione a un'offerta) senza subirne costi elevati (o comunque sproporzionati nella percezione dei consumatori) sembra motivare una parte significativa delle segnalazioni, nel momento in cui si contestano ostacoli al diritto di recesso e al cambio di fornitore, penali derivanti proprio dall'esercizio del diritto di recesso, la difficoltà nell'adeguare le condizioni contrattuali alle nuove offerte disponibili.
- 4) La volontà di riappropriarsi del proprio destino non solo rispetto agli elementi di cui al punto 3) ma anche relativamente alla scelta di usufruire o meno di un servizio (es. la contestazione dell'obbligo di prenotazione per gli abbonati dei servizi ferroviari ad alta velocità) oppure alla cancellazione del proprio nome dalla Banca Dati dei cattivi pagatori, una volta passato l'intervallo temporale previsto

dalle norme oppure nel caso in cui si apprenda di esserne ricompreso a propria insaputa. Ma anche nel desiderio di essere protetto dalle tecniche sempre più aggressive di teleselling e telemarketing (con un Registro delle Opposizioni che mostra ancora smagliature evidenti e va urgentemente adeguato alle sfide del presente).

Se queste sono alcune osservazioni sintetiche, appare utile qualche considerazione più specifica sui diversi settori coperti dal Rapporto PIT Servizi.

1. Focus Energia e Ambiente

L'energia è il secondo settore per segnalazioni (21,7%), dopo le telecomunicazioni (25,4%), e, insieme a servizio idrico e rifiuti (18,5%), costituisce il 40% delle richieste di assistenza ricevute.

Il diverso tipo di temi oggetto delle segnalazione attestano anche un livello diverso di maturità del rapporto imprese-consumatori e un livello di informazione eterogeneo da parte di questi ultimi nei diversi settori.

Se nel settore energetico, la fatturazione costituisce quasi il 50% delle segnalazioni, nel servizio idrico si sale a un impressionante 92%, con un focus importante sulla trasparenza delle bollette (che sembra invece destare meno problemi nell'energia, già prima che sia diventata operativa la cosiddetta "Bolletta 2.0"). La percentuale scende al 50% nei rifiuti urbani, dove però si contesta in misura principale la mancata fatturazione (con i suoi effetti, cioè la richiesta di arretrati). Insomma, nei rifiuti siamo praticamente all'anno zero, con molte (troppe) differenze, anche tariffarie, per un servizio che in alcune Regioni costa in media il doppio che in altre, senza apparenti giustificazioni correlate alla qualità o a condizioni orografiche/demografiche proporzionalmente differenti. Mentre sono ancora moltissimi i cittadini che segnalano criticità sulla raccolta differenziata (quasi un terzo delle richieste di aiuto provenienti dal settore).

Nel settore energetico, sintetizzando molto il quadro certamente più complesso, le criticità segnalate si intrecciano con tre questioni fondamentali:

- 1) La misura. Una parte consistente delle criticità segnalate riguardanti la fatturazione sono attribuibili alla mancata o ritardata lettura dei contatori. Questo elemento è certamente un limite enorme per lo sviluppo di un mercato efficiente nell'energia elettrica e il gas. Per questo, la casuale coincidenza temporale da un lato tra rinnovo dei contatori (con l'introduzione della versione 2g) nel settore elettrico e roll-out dei contatori elettronici nel gas e dall'altro la fine della tutela è un'opportunità fondamentale da cogliere.
- 2) Il rapporto tra distributori e venditori. Gran parte dei problemi segnalati di tipo contrattuale (ma anche una parte delle questioni inerenti la fatturazione) hanno a che fare con la triangolazione non sempre rapida ed efficiente tra consumatore, distributore e venditore.
- 3) Le pratiche commerciali scorrette. Il fenomeno sembra aver scollinato il picco di pochi anni fa ma certamente continua ad essere presente. Se in media, in base alle segnalazioni ricevute dal PIT Servizi, appare infatti meno preoccupante rispetto agli anni precedenti, sembra essere più critico per alcune aziende new entrant. Per certi aspetti, un trend di questo tipo è fisiologico nel momento in cui un operatore entra in un mercato che ha già molti player di peso (e quindi dovrà farlo necessariamente con offerte aggressive tali da suscitare l'interesse dei consumatori a cambiare fornitore). Tuttavia, specie in un momento delicato come l'approssimarsi della fine della tutela, si deve evitare che il comportamento di poche imprese possa danneggiare la fiducia complessiva dei consumatori nei confronti del mercato.

2. Focus Mobilità e Trasporti

In base ai dati del rapporto emerge piuttosto nettamente come anche nel settore dei trasporti la qualità del servizio sia percepita come una priorità critica rispetto al prezzo. In particolare il tema dei ritardi è al primo posto delle segnalazioni in ciascun comparto analizzato (aereo, ferroviario e trasporto pubblico locale).

Aumentano notevolmente le segnalazioni relative al trasporto aereo (dove i prezzi più abbordabili, frutto di un processo virtuoso di concorrenza, non sempre sono accompagnati da standard rigorosi di qualità) e al trasporto pubblico locale (il comparto dove appare maggiore e per certi versi enorme la distanza tra i bisogni/desideri dei consumatori, legati anche a una maggiore sensibilità ambientale, e la qualità effettiva del servizio, che è giudicata scarsa o comunque inadeguata dalla maggioranza dei cittadini)

Sul settore ferroviario il Rapporto mette correttamente in luce il ruolo positivo dell'alta velocità e della concorrenza che si è sviluppata in questo segmento. Emergono tuttavia nuovi capitoli critici, come quello riguardante i pendolari abbonati al servizio (es. obbligo di prenotazione obbligatoria o eliminazione dell'opzione tout court).

Un altro elemento critico è legato all'intermodalità, oggi poco sviluppata ma che è una delle principali sfide dei trasporti di domani. In questo senso lo strumento digitale può svolgere un ruolo essenziale (in particolare per il trasporto delle persone, con possibili combinazioni di modalità pubbliche, private e condivise che possono conciliare efficienza e sostenibilità).

A proposito della sostenibilità, sulla quale il Rapporto pone giustamente l'accento, importante ricordare che qui che un mix di diverse soluzioni ecosostenibile è probabilmente la soluzione migliore (vedi dibattito sul Decreto Legislativo DAFI). E' evidente che per alcuni utilizzi, ad esempio corto raggio in territorio urbano, si debba incoraggiare la mobilità elettrica. Per altri usi (trasporto extraurbano, trasporto merci, trasporto marittimo) sono più convenienti e utili altre modalità più sostenibili delle attuali, come ad esempio il gas.

3. Focus Telecomunicazioni e Servizi Postali

Coerentemente con quanto emerso in altri settori e in maniera forse ancora più evidente, la qualità del servizio appare un tema significativamente più rilevante del prezzo nelle preoccupazioni dei cittadini che hanno contattato il PiT Servizi nel 2015. Insieme alla libertà di scelta del consumatore che qui, forse perché si parla di mercati più dinamici e veloci, trova un'intransigenza apparentemente maggiore. Non è un caso che gran parte delle questioni sollevate sulla telefonia fissa, che è il segmento dove aumentano maggiormente le segnalazioni nelle tlc, riguardino la disdetta e il cambio di operatore. Una parte significativa delle proteste pervenute riguarda le penali che i consumatori si vedono recapitare dopo aver scelto di trasferirsi a un altro operatore.

Appare per certi versi sorprendente come invece nel campo della telefonia mobile, dove il tasso di switching è storicamente molto più elevato e le penali possono pesare non poco, a guidare il ranking delle richieste di assistenza siano questioni inerenti la fatturazione. Qui emerge la dimensione dei servizi non richiesti, che al pari dei contratti non richiesti nel settore dell'energia, affligge la telecomunicazione mobile da alcuni anni. Ma, al contrario dell'energia, dove si è messo un argine, anche grazie all'intervento dell'Autorità dell'energia elettrica gas e servizio idrico, e le punte del fenomeno riguardano soprattutto operatori nuovi entranti, nelle tlc il tema è rimasto ed anzi nel 2015 sembra aumentare non poco, guardando ai dati del Rapporto.

In questo quadro di alta tensione tra imprese e consumatori, che come già detto riporta le tlc al primo posto tra i settori per i quali si richiede assistenza al PiT Servizi, consolano i dati relativi a Internet, dove le vertenze sollevate appaiono in netta diminuzione (quantomeno in termini relativi), anche se si continua a lamentarsi soprattutto per la qualità del servizio (ma anche qui la notizia potrebbe non essere del tutto negativa per gli operatori, che in cambio di un miglioramento della connettività, volessero contare su qualche spazio di manovra per remunerare gli investimenti nelle reti).

Delle novità commerciali, innestate dai vari accordi di co-marketing tra aziende telefoniche e di pay tv, desta qualche preoccupazione la scarsa percezione dei consumatori di avere in essere due contratti, qualora decidano di sottoscrivere una delle possibili combinazioni possibili triple pay o quadruple play. Come si evince dal numero di proteste legate alle penali da pagare nel caso si receda oppure all'impossibilità di disdire il duplice contratto con una comunicazione unica. Qui, il consiglio alle aziende è di dare maggiore informazione ai consumatori, specie al momento della sottoscrizione del contratto, per evitare contenziosi successivi.

Per quanto riguarda i servizi postali, emerge il peso sempre maggiore dei pacchi rispetto alla corrispondenza tradizionale. Che tuttavia continua a svolgere una funzione importante nel recapito di alcune comunicazioni importanti (es. bollette e raccomandate dell'Agenzia delle Entrate). Per questo, molte segnalazioni, nel caso della corrispondenza, riguardano la mancata consegna mentre per i pacchi aumentano i casi segnalati di ritardo.

3. Focus Servizi Bancari e Servizi Assicurativi

Osservando i dati che si riferiscono ai servizi bancari e assicurativi, si può affermare che le preoccupazioni della crisi economica e finanziaria hanno lasciato il posto a una gestione ordinaria di un rapporto tra imprese e consumatori, come sappiamo non sempre facile nel settore finanziario.

Ecco dunque che nei servizi bancari diminuiscono le segnalazioni riguardanti credito al consumo e mutui mentre aumentano quelle inerenti i conti corrente. Significativa, nel segmento dei mutui, anche la diminuzione delle richieste di assistenza sulla sospensione dei mutui mentre aumentano quelle sulla rinegoziazione, sintomo di una minore drammaticità dei problemi sottostanti. Sui conti corrente, aumenta di molto il peso degli addebiti erronei mentre diminuisce (ma rimane a livelli elevati) quello della clonazione delle clonazione delle carte di pagamento, che è molto sentito (e in forte aumento) anche per i prodotti Banco Posta.

Nelle assicurazioni, aumenta ulteriormente il peso delle polizze RC Auto sulle altre (Vita, Infortuni e Salute). Se al vertice delle segnalazioni rimangono (stabili in termini relativi, in aumento in valore assoluto) la liquidazione dei sinistri e gli indennizzi diretti, preoccupa l'incremento significativo delle vertenze riguardanti l'attestato di rischio. Mentre passi in avanti significativi sembrano registrarsi sulla trasparenza delle condizioni contrattuali, sia sulla RC Auto che sugli altri prodotti assicurativi, e non sembrano registrarsi grosse criticità relative ai premi. Segnali incoraggianti in vista dell'approvazione del Disegno di Legge sulla Concorrenza che alle assicurazioni e in particolare alla RC Auto dedica molte (troppe?) norme.