



European
Consumer
Centre
Italy

EUROPA CONSUMI

settimanale di informazione a cura del Centro Europeo Consumatori Italia

Anno 4 - Numero 3 - 2 febbraio 2009



Ministero dello
Sviluppo Economico

DG AMTC



DG SANCO



Provincia Autonoma
di Bolzano

Monitoraggio dei dati relativi ai consumatori nel mercato unico: il Rapporto "Consumer Markets Scoreboard".

Publicata la seconda relazione della Commissione Europea sulla soddisfazione dei cittadini comunitari nel mercato dei beni e dei servizi.

Come accaduto, per la prima volta, agli inizi del 2008, anche quest'anno la Commissione Europea ha presentato al Parlamento Europeo, al Consiglio, al Comitato Economico e Sociale ed al Comitato delle Regioni, una relazione sul grado di soddisfazione dei consumatori comunitari in merito alla fornitura di beni e servizi nel mercato interno.

compiuti in ambito di consumo transfrontaliero, analizzando a fondo il comportamento dei consumatori ed i motivi che li spingono, specialmente in taluni settori, ad essere reticenti ad acquistare oltreconfine. In questa sede, pertanto, vengono riportati preziosissimi dati in materia di reclami e controversie transfrontaliere, per evidenziare i mercati che presentano maggiori problematiche.

L'obiettivo fondamentale del "Consumer Markets Scoreboard" è, infatti, proprio quello di analizzare i mercati dei beni di consumo e dei servizi dal punto di vista del consumatore, per conoscerne in maniera effettiva ed inequivocabile il reale funzionamento e la percezione che di esso ne hanno i suoi principali fruitori - vale a dire i singoli consumatori appartenenti all'Unione Europea - e comprendere, in tal modo, verso quali settori orientare le risorse disponibili e valutare se intraprendere eventuali azioni correttive.



Infine, la Commissione ha dedicato l'ultima sezione della sua relazione all'analisi dei diversi contesti consumeristici all'interno dei singoli Stati Membri dell'Unione Europea, in termini sia di applicazione e rispetto dei diritti dei consumatori sia di modalità di gestione dei reclami e corresponsione dei risarcimenti. I risultati di tali analisi sono facilmente consultabili attraverso apposite tabelle allegate alla relazione raffiguran-

ranti volta per volta le condizioni di ogni singolo Paese.

La relazione sulla soddisfazione dei consumatori osserva il mercato del consumo sotto tre diverse angolazioni.

In primo luogo, la relazione passa in rassegna diciannove settori di prodotti e servizi (tra cui alimenti, indumenti e calzature, servizi energetici, aeroportuali, finanziari e postali), alla luce di cinque indicatori di fondamentale importanza per i consumatori, quali prezzo, cambio del fornitore, soddisfazione, reclami e sicurezza.

Il risultato più significativo emerso dallo studio riguarda la disparità di soddisfazione del mercato dei beni rispetto a quello dei servizi. I consumatori, infatti, hanno dimostrato di apprezzare appieno i vantaggi offerti dallo scambio intracomunitario di beni, mentre numerosi problemi permangono in materia di fornitura di servizi.

In secondo luogo, vengono esaminati i progressi

In particolar modo, il grado di soddisfazione risulta particolarmente basso (meno del 60%) per tre servizi di base: energia, trasporti e servizi bancari. Il Commissario UE responsabile per la tutela dei con-

www.ecc-netitalia.it



sumatori, Meglena Kuneva, ha affermato di essere veramente "preoccupata per il fatto che questi tre settori di servizi che rivestono un ruolo centrale nella vita dei cittadini abbiano una performance scadente".

Nel settore dei trasporti, infatti, meno della metà dei cittadini che si servono abitualmente di autobus, treni e tram si dichiara soddisfatto del servizio prestato, in considerazione soprattutto del rapporto qualità/prezzo e della scarsa attenzione alle esigenze del consumatore.

Nel settore bancario, invece, le problematiche riscontrate si riferiscono, in particolar modo, alla difficoltà nel comparare le offerte proposte ed anche di spostare il proprio conto corrente da una banca all'altra. Nell'ultimo biennio, in media solo l'11% degli utilizzatori di servizi bancari ha cambiato fornitore, ma coloro che appaiono più inclini al cambiamento appartengono a categorie ristrette di utenti, quali ad esempio i creditori ipotecari o i detentori di prodotti d'investimento.

Tuttavia, il settore in cui i consumatori hanno rilevato maggiore criticità è quello dell'energia: meno dei 2/3 degli utenti è soddisfatto del servizio prestato dal proprio fornitore di energia e circa il 60% ha segnalato notevoli aumenti dei prezzi. Dall'attento occhio esaminatore della Commissione Europea è risultato che l'ostacolo primario per un'erogazione più efficiente del servizio è da riscontrare nella scarsissima possibilità di cambiare fornitore. È stato dimostrato, infatti, che nei settori che presentano

elevati tassi di cambiamento del fornitore - come nel settore automobilistico ed informatico - i consumatori sono molto ricettivi delle diverse possibilità loro offerte dal mercato e segnalano più raramente aumenti di prezzo, a tutto beneficio sia del benessere consumeristico che di una sana concorrenza intracomunitaria.

Proprio per questi motivi, il Commissario Kuneva, il cui principale obiettivo, come lei stessa ha dichiarato, è quello di "rafforzare i consumatori, dando loro tutto ciò di cui necessitano per effettuare scelte consapevoli e sentirsi parte di un mercato interno realmente funzionante", ha deciso di intervenire *in primis* nel mercato dell'energia, poiché "i consumatori europei meritano un trattamento migliore".

Nel corso del 2009, pertanto, il settore energetico sarà oggetto di un'approfondita indagine di mercato, per esaminare ulteriormente le condizioni offerte alle famiglie europee e, come ci auguriamo, fare un altro passo in avanti verso l'efficienza del Mercato Unico.

Per maggiori informazioni:
Centro Europeo Consumatori Italia
Via G.M. Lancisi, 31/A - 00161 ROMA
Tel. +39 06 44238090; Fax +39 06 44118348
Email: info@ecc-netitalia.it; www.ecc-netitalia.it

(La tabella riportata in basso è tratta dal documento ufficiale della CE consultabile al seguente link:
http://ec.europa.eu/consumers/strategy/docs/2nd_cons_scoreboard_en.pdf)

Figure 3: Overall satisfaction/dissatisfaction with 19 services and goods markets

