



COMMISSIONE EUROPEA

COMUNICATO STAMPA

Bruxelles, 30 giugno 2014 -

## Continuano a migliorare le condizioni di mercato per i consumatori

Secondo il 10° quadro di valutazione dei mercati dei beni di consumo, pubblicato in data odierna, si registra un miglioramento della performance dei mercati al consumo. Tale miglioramento è particolarmente pronunciato per i mercati dei beni, mentre i servizi continuano a rappresentare la principale fonte di insoddisfazione.

*"I consumatori dovrebbero dominare il mercato, non subirlo," ha dichiarato Neven Mimica, Commissario per la Politica dei consumatori. "Il quadro di valutazione dei mercati dei beni di consumo che pubblichiamo oggi dimostra che, complessivamente, le condizioni di mercato sono sempre più favorevoli ai consumatori. Molto rimane tuttavia da fare, in special modo per i servizi e l'energia. Io e miei colleghi della Commissione stiamo lavorando col massimo impegno per affrontare questi problemi, sia con la direttiva sui conti di pagamento, sia con il pacchetto 'Continente connesso', nonché agevolando il passaggio da un fornitore all'altro."*

### Il quadro di valutazione del 2014 dei mercati dei beni di consumo

Il quadro di valutazione dei mercati dei beni di consumo segue le performance di 52 mercati al consumo, dalle autovetture di seconda mano agli alloggi per vacanze. Nell'ambito di un'indagine che ha interessato tutta l'UE i mercati sono classificati dai consumatori<sup>1</sup> in base a 4 elementi: comparabilità delle offerte, fiducia nelle imprese, problemi, reclami e soddisfazione rispetto alle imprese. Le principali conclusioni sono le seguenti:

- la performance di mercato sta migliorando: tra il 2012 e il 2013 la valutazione globale della performance di mercato<sup>2</sup> in tutti i mercati e in tutti i paesi è leggermente migliorata. Ciò conferma la tendenza osservata dal 2010, benché sussistano differenze da mercato a mercato e da paese a paese;
- i mercati di beni vantano performance di gran lunga migliori rispetto ai mercati di servizi, sebbene il divario si stia leggermente riducendo. Rispetto al 2012 sono alcuni dei mercati caratterizzati dai risultati più modesti, come quello dei carburanti per veicoli e quello dei servizi ferroviari, ad aver registrato i miglioramenti più significativi;
- i servizi bancari restano il settore più problematico, con i mercati dei prodotti d'investimento e i mutui in fondo alla graduatoria, ben al di sotto della media del settore dei servizi. Nell'attuale clima economico garantire che i servizi finanziari operino

---

<sup>1</sup> Oltre ai dati dell'indagine il quadro di valutazione analizza la dispersione dei prezzi tra i paesi dell'UE, i reclami raccolti dagli organismi nazionali di gestione dei reclami e i dati disponibili in materia di sicurezza.

<sup>2</sup> L'indice di performance di mercato (MPI) si misura su una scala da 0 a 100.

a favore dei consumatori costituisce un elemento essenziale della politica dei consumatori dell'UE;

- per i mercati delle telecomunicazioni si registra un risultato molto inferiore alla media in termini di fiducia, scelta degli operatori e soddisfazione generale del consumatore: tra tutti i cluster di mercato questo è il settore in cui maggiore è l'incidenza di problemi e di reclami. Fortunatamente i risultati in termini di comparabilità e facilità di cambiare operatore sono sopra la media e i tassi di cambio di operatore sono i più elevati di tutti i cluster di mercato. Nel settembre 2013 la Commissione ha adottato il pacchetto "[Continente connesso](#)" volto a eliminare le tariffe per il roaming entro il 2016 e a migliorare la scelta dei consumatori tra gli operatori del settore delle telecomunicazioni;
- i servizi di pubblica utilità, in particolare l'energia elettrica e il gas, sono altresì classificati al di sotto della media da parte dei consumatori. Nonostante recenti miglioramenti, i mercati dei servizi di pubblica utilità continuano a riportare risultati modesti in termini di comparabilità delle offerte, scelta dei fornitori, facilità di passaggio da un fornitore all'altro e numero effettivo di passaggi effettuati. La Commissione sta lavorando con le principali parti interessate per aumentare la trasparenza delle offerte e delle bollette energetiche, garantire l'accesso dei clienti ai dati di consumo e facilitare il passaggio da un fornitore all'altro;
- continuano a registrarsi risultati modesti per i mercati delle automobili di seconda mano e dei carburanti per veicoli, entrambi ben al di sotto della media. È stato appena ultimato uno studio approfondito sul mercato dei carburanti per veicoli a livello di UE.

## **Principali risultati dello studio sui carburanti per veicoli**

Lo studio conferma che i prezzi dei carburanti fluttuano frequentemente e che, in alcuni paesi, essi variano anche più volte al giorno. Ciò è fondamentale in un mercato in cui le decisioni di acquisto dei consumatori ruotano principalmente attorno al prezzo. I siti web di confronto dei prezzi sono quindi divenuti uno strumento cui le autorità di regolamentazione in numerosi Stati membri ricorrono al fine di migliorare la trasparenza dei prezzi. Lo studio pone l'accento in particolare sull'Austria, paese in cui tutti i rivenditori di carburanti sono tenuti a notificare le variazioni di prezzo e la normativa pertinente consente un solo aumento di prezzo al giorno. Ciò ha garantito una maggiore trasparenza dei prezzi per i consumatori e ha portato a riduzioni di prezzo sino al 2,5% per il diesel e al 3,6% per la benzina dall'introduzione della normativa in materia di prezzi.

## **Prossime tappe**

- In base ai risultati del presente quadro di valutazione i servizi della Commissione vareranno due approfonditi studi di mercato: uno studio sul mercato al dettaglio dell'energia elettrica e uno studio comportamentale per migliorare la leggibilità e la comprensibilità delle condizioni contrattuali da parte dei consumatori. Lo studio sul mercato al dettaglio dell'energia elettrica tratterà dei confronti con i risultati di uno [studio precedente](#) (2010) incentrato sul medesimo mercato e valuterà l'impatto dell'attuazione della legislazione del terzo pacchetto energia. Il secondo studio esaminerà (mediante test comportamentali) diverse circostanze che potrebbero aumentare la disponibilità dei consumatori a leggere le condizioni contrattuali e la loro capacità di comprenderle.

- 

**Per ulteriori informazioni:**

[Quadro di valutazione dei mercati dei beni di consumo](#)

[Sito web](#) del Commissario Mimica:

Il Commissario Mimica su Twitter: @MimicaEU

L'account della Politica dei consumatori su Twitter: @eu\_consumer

Contatti:

[David Hudson](#) (+32 2 296 83 35)

[Andreana Stankova](#) (+32 2 295 78 57)

Per il pubblico: contattare **Europe Direct** telefonicamente allo **00 800 6 7 8 9 10 11** o per [email](#)