

## **I consumatori europei sono insoddisfatti dei servizi finanziari e dei mercati dei carburanti**

Il settore degli investimenti (comprese le pensioni e i titoli) e i servizi immobiliari e ipotecari sono i mercati che creano più insoddisfazione tra i consumatori di tutta l'UE, come risulta dall'ultimo quadro di valutazione dei mercati dei beni di consumo appena presentato dalla Commissione europea. Tra i mercati dei beni, quelli delle automobili usate e dei combustibili ottengono la valutazione più bassa.

Come nel 2010, i mercati dei servizi continuano a risultare poco performanti e i servizi finanziari e i servizi di rete si situano al di sotto della media. La fornitura di elettricità e il mercato dei carburanti sono quelli che hanno registrato il maggiore deterioramento rispetto al 2010. Le scelte dei consumatori, la facilità di passare da un erogatore di servizi a un altro o di cambiare tariffe e le differenze dei prezzi tra paesi sono anche oggetto di valutazione. Sulla base di questi risultati la Commissione sottoporrà a test i mercati del credito al consumo e dei combustibili.

Il Commissario responsabile per la salute e i consumatori John Dalli ha affermato: "Il valore che il mercato unico riveste per i consumatori è misurato sulla base di quanto esso può offrire in termini di prezzi più bassi, più ampia scelta, trasparenza e soddisfazione. Grazie al quadro di valutazione possiamo individuare gli ambiti in cui tali aspettative non si realizzano e rispondere ai bisogni reali dei consumatori".

Il quadro annuale di valutazione dei mercati dei beni di consumo elenca 51 mercati dei servizi e dei beni, corrispondenti a più di 60% dei bilanci dei nuclei familiari. I mercati dei servizi continuano a registrare prestazioni insoddisfacenti e i servizi finanziari (ad esempio il credito al consumo) e i servizi di rete (ad esempio l'elettricità) si situano al di sotto della media. I settori peggiori sono quelli dei servizi di investimento, che comprendono pensioni e titoli, i servizi immobiliari e ipotecari.

I mercati dei beni di consumo appaiono funzionare molto meglio. Le eccezioni sono date dal mercato delle automobili usate e da quello dei carburanti per autoveicoli, che sono risultati agli ultimi posti. Rispetto al 2010 i mercati dell'elettricità e dei carburanti sono quelli che si sono maggiormente deteriorati il che può spiegare il malumore dei consumatori per i prezzi dell'elettricità e dei carburanti.

Se si esamina la facilità percepita di cambiare il fornitore o le tariffe e se si esamina anche l'effettiva propensione dei consumatori a tali cambiamenti, i mercati ipotecari, quelli degli investimenti (comprese le pensioni e i titoli) e dell'elettricità presentano i risultati più bassi sui 14 mercati dei servizi. Il 64% dei consumatori è soddisfatto della scelta di beni o fornitori (su tutti i mercati). Ciò fa pensare che per i consumatori il problema non sia quello della scelta quanto piuttosto quello della fiducia negli operatori commerciali e della capacità di raffrontare le offerte.

La Commissione europea avvierà due studi di mercato sul credito al consumo, la cui direttiva sarà sottoposta a riesame nel 2013, e su quello dei carburanti, che ha registrato il maggiore deterioramento a partire dal 2010. Si tratta del quarto maggiore mercato in termini di quota del bilancio dei nuclei familiari. Per diversi degli altri mercati problematici come l'elettricità o i servizi finanziari al dettaglio sono stati già effettuati studi approfonditi.

*Matteo Fornara*

*Rappresentanza a Milano della Commissione Europea*

*24 ottobre 2011*