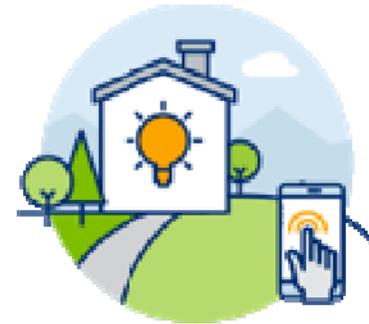


L'INERZIA DEL CONSUMATORE NEI MERCATI DELL'ENERGIA

Una rassegna delle determinanti monetarie e comportamentali

ARERA, Milano, 20 Febbraio 2019



Marco Magnani
(Univ. di Padova e Arera)

Paola Valbonesi
(Univ. di Padova e Centro Levi-Cases)

ITA: Apertura mercato elettrico e switching

Contesto ITA:

- Legge 73/2007: mercato domestico aperto alla concorrenza;
- 2017: più di 400 operatori che offrono contratti di energia; ma, in volume, l'offerta di energia risulta fortemente concentrata
- Legge 108/2018: *regimi di tutela* (gas ed elettricità) a decadere entro luglio 2020

Adesione al mercato libero dell'energia elettrica in Italia
(punti di prelievo BT domestici):

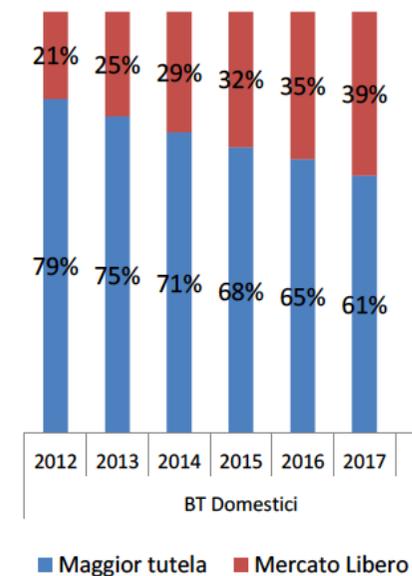
2014: 29%

2015: 32%

2016: 35%

2017: 39%

→ Inerzia dei consumatori

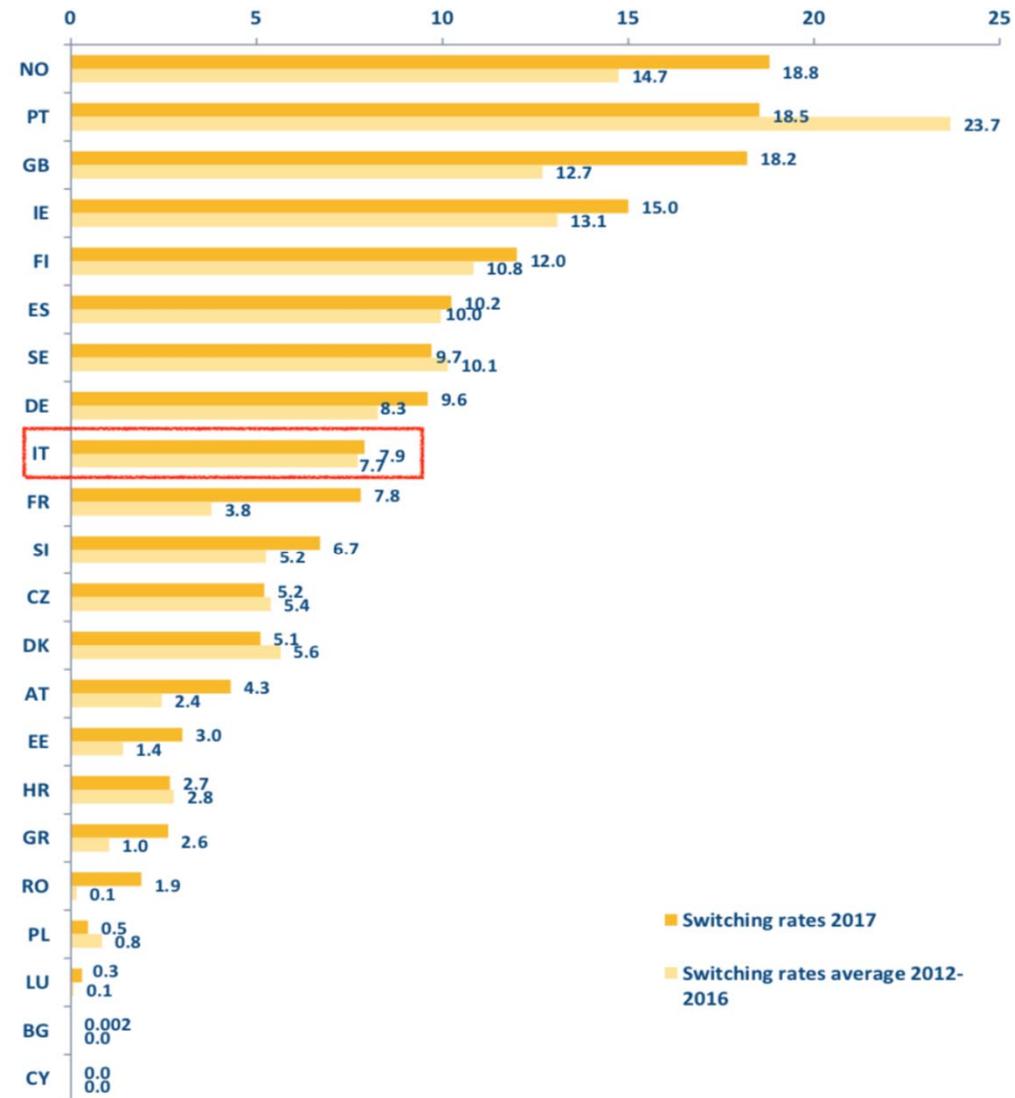


Dati: Monitoraggio retail 2017

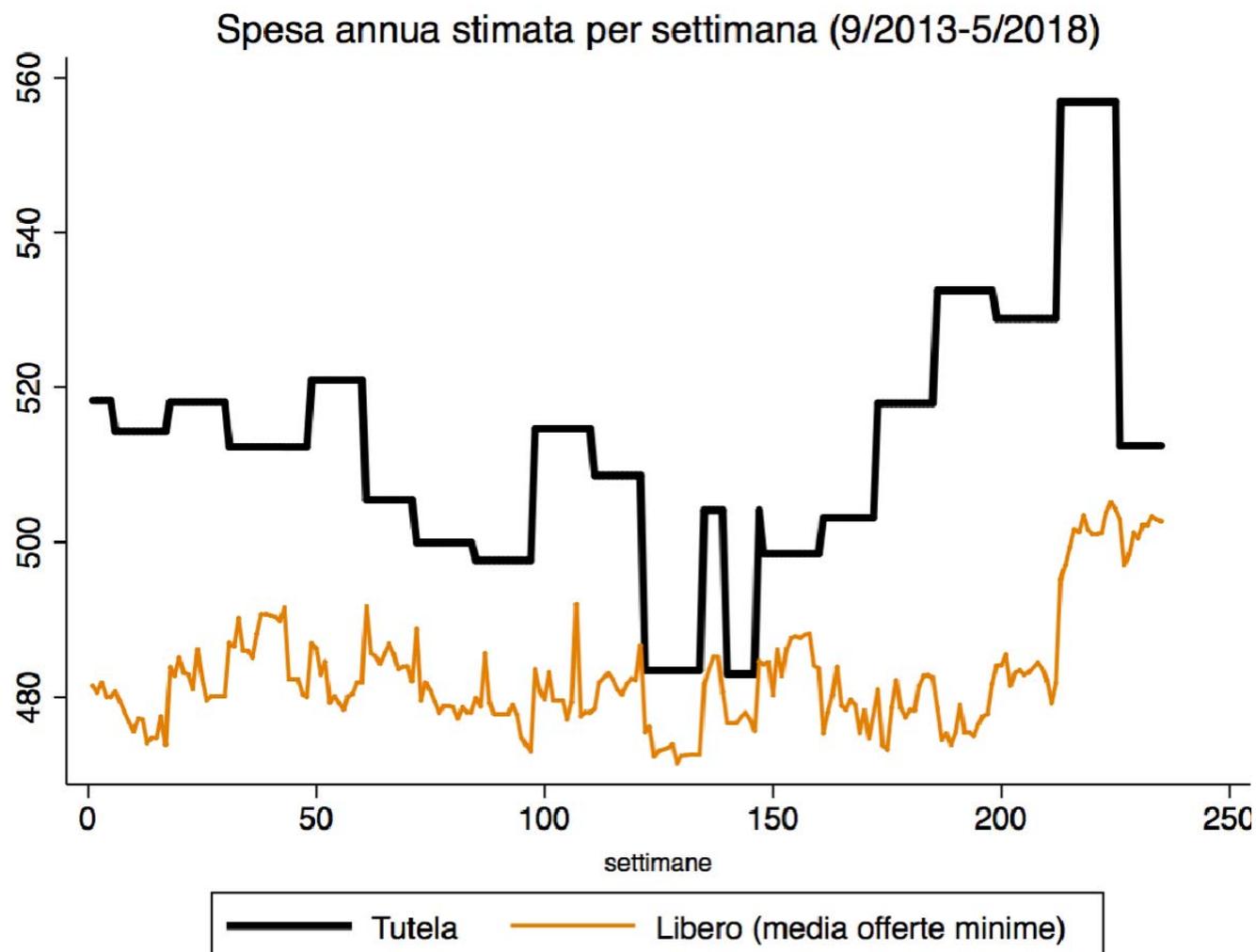
Non è un problema solo italiano....

Tassi di switching al mercato libero elettricità, retail, Paesi EU

Dati: CEER



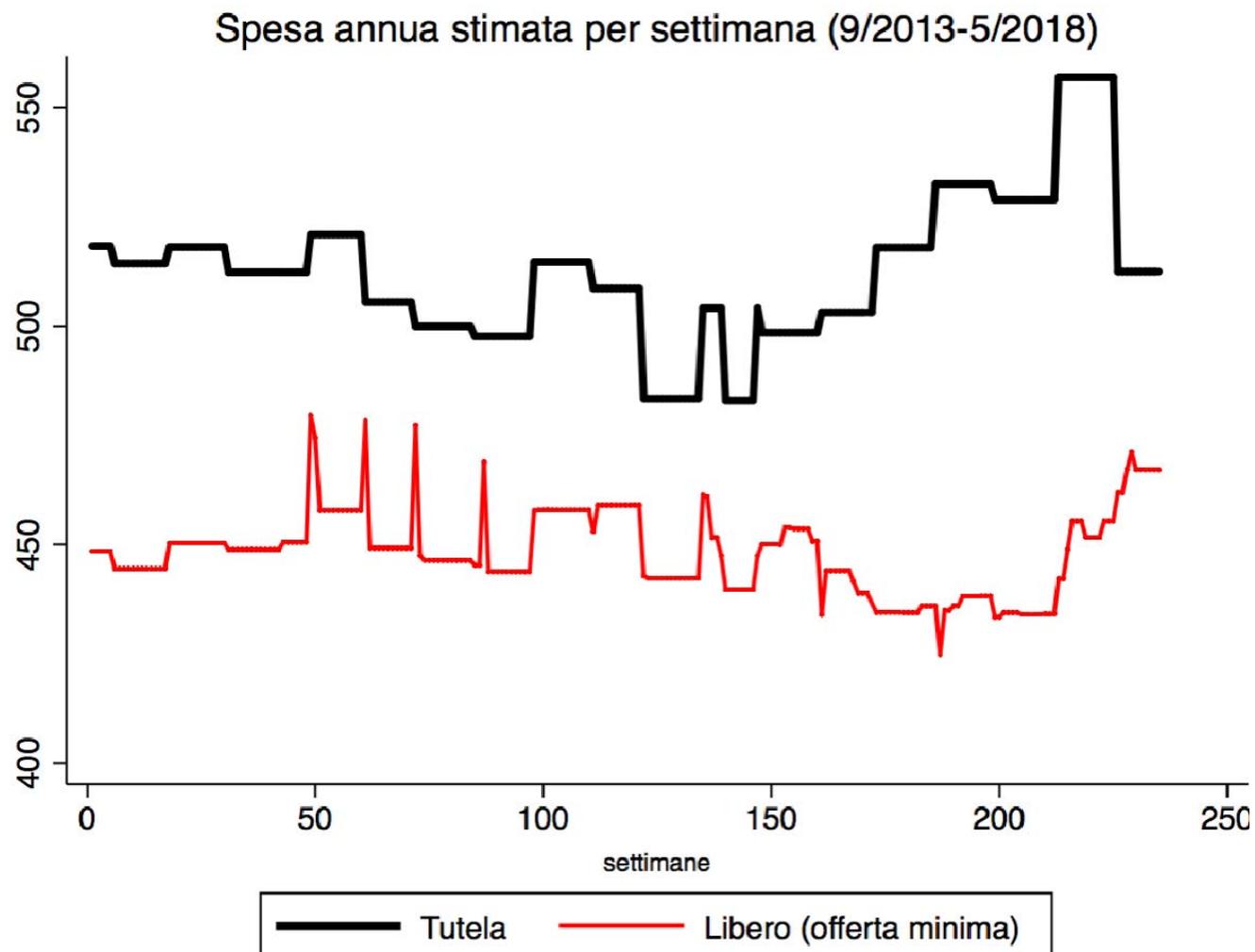
I consumatori italiani avrebbero potuto ridurre le loro bollette...



(dati da TrovaOfferte, 2013-2018)



I consumatori italiani avrebbero potuto ridurre le loro bollette...



(dati da TrovaOfferte, 2013-2018)

1 puzzle, 2 domande:

1. Perché i consumatori di un bene relativamente omogeneo come l'energia non cambiano fornitore in presenza di offerte a prezzi inferiori relativamente a quella che stanno utilizzando?

2. Quali policy relative al mercato domestico possono ridurre l'inerzia dei consumatori e quindi contribuire al disegno di un mercato competitivo ed efficiente?



Modelli teorici sulla scelta del consumatore

Modelli razionali di scelta

A parità di condizioni, scelta del bene/servizio che massimizza l'utilità consumatore: **quello al prezzo più basso**

Altri aspetti entrano nella decisione e prescindono dal prezzo:

- costi di ricerca (ad es. tempo impiegato a cercare l'offerta)
- costi di elaborazione/comprendione
- incertezza degli esiti
- scarsa informazione/consapevolezza

Modelli comportamentali di scelta

Talvolta la scelta si basa su giudizi non corrispondenti all'evidenza:

- distorsione da status quo (fornitore storico)
- avversione alla perdita
- norme/pressioni sociali



Studi empirici su inerzia consumatori, mercati energia, in Europa

- Deller, Giuliotti, Loomes, Waddams Price, Bermejo, Jeon (2017, wp), UK: utilizzando dati da adesione a gruppi di acquisto, trovano non-monetary switching costs relativi a
 - Incertezza circa vari aspetti delle offerte
 - Preferenze su aspetti non monetari delle offerte
 - Preoccupazioni circa il processo di switching in se', e i suoi tempi
- Yang (2014, EP), Danimarca: dati da survey, stima switching con ipotesi consumatore razionale, trovano come motivazione dell'inerzia
 - Soddisfazione del servizio in essere
 - Mancanza di benefici economici
 - Fattori psicologici
 - Combinazioni



Studi empirici su inerzia consumatori mercati energia, altri contesti

- Shin, Managi (EP, 2017), survey su internet condotta tra il 2015-2016 in Japan, a ridosso della liberalizzazione mercato elettrico, trovano maggiore propensione allo switching di consumatori con
 - bollette più alte
 - preferenza per contratti con meno rischi (prezzo fisso)
 - preferenza per energy mix Consumer satisfaction
 - Casa in proprietà
 - famiglie numerose, oppure pensionati/disoccupati
- Hortaçsu, Madanizadeh, Puller (AEJ, 2017), USA-Texas, 2 cause di inerzia:
 - a) frizioni nella scelta, mancanza di attenzione dei consumatori
 - b) effetto “brand” dell’operatore storico, differenziazione verticale



ITA: conoscenza e percezione del consumatore

- **“Conoscenza mercato e componenti bolletta”**
 - Scarsa conoscenza del mercato libero energia e delle sue opportunità (87,5% conosce poco o non conosce)
 - Scarsa conoscenza delle componenti della bolletta (71% non conosce)
- **“Per quale motivo non ha mai cambiato fornitore”?**
 - Forte attaccamento al fornitore storico (59,1% di chi non è mai passato al mercato libero: «mi trovo bene con l'attuale fornitore»): *status quo bias?*
 - Sfiducia nei «nuovi» operatori (13,8% «ho paura di avere esperienze negative con altri operatori», 8,4% «non ho fiducia nei fornitori del mercato libero»)
 - Incertezza sui prezzi (11,8%) e sulla qualità del servizio (9,2%)



Policy per ridurre l'inerzia dei consumatori

- Maggiore informazione/pubblicità relativi al mercato dell'energia e suoi cambiamenti in essere: aumentare la conoscenza del mercato libero e di cosa comporta (e cosa non comporta) lo switching
- Comparabilità offerte di prezzo: ridurre i costi di ricerca e i costi cognitivi (Portale Offerte: offerte PLACET da luglio 2018, tutte le offerte generalizzate da settembre/dicembre; stima spesa annua basata su consumi)
- Comparabilità qualità/affidabilità degli operatori e dei servizi offerti: ridurre la sfiducia nel mercato libero dell'energia e nei nuovi operatori
 - UK
 - TEXAS (Power To Choose)

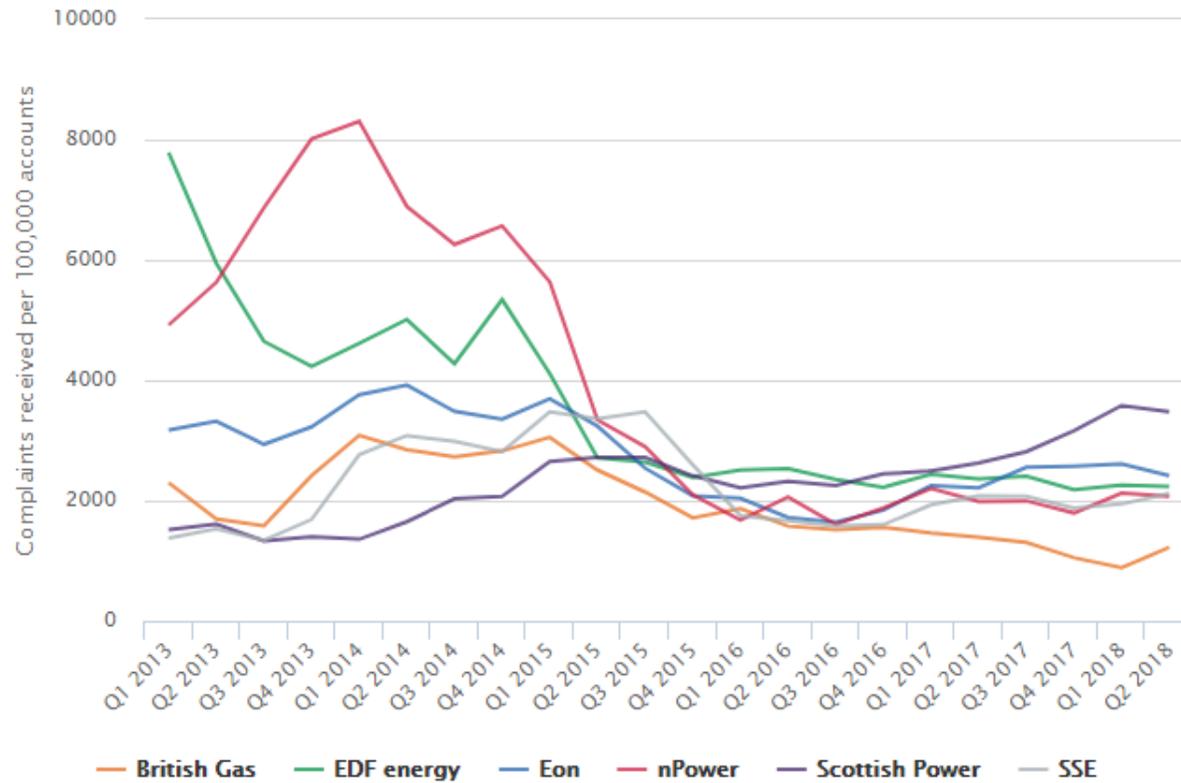


Grazie per l'attenzione !

Paola.Valbonesi@unipd.it

UK

Complaints received by the six large suppliers per 100,000 customer accounts



Diapositiva 13

MM5

Dal sito del regolatore, Ofgem.

Marco Magnani; 18/02/2019

USA (Texas)

Complaint Summary

Graph	Company	Total	Slamming	Cramming	Billing	Quality of Service	Discont. Service	Provision of Service	All Other
	RELIANT ENERGY RETAIL SERVICES LLC DBA or Former Names: [NRG BUSINESS], [NRG HOME], [RELIANT], [RELIANT ENERGY], [RELIANT ENERGY BUSINESS SERVICES]	166	34	1	95	0	12	24	0
	TXU ENERGY RETAIL COMPANY LLC DBA or Former Names: [ASSURANCE ENERGY], [TXU ENERGY]	135	14	1	78	0	21	21	2
	STREAM SPE LTD DBA or Former Names: [SG&E], [Stream], [STREAM ENERGY]	104	10	2	51	0	24	17	1
	GEXA ENERGY LP DBA or Former Names: [GEXA CORP], [GEXA ENERGY], [GEXA ENERGY CORP], [GEXA ENERGY.COM]	91	6	5	67	0	5	8	1
	DIRECT ENERGY LP DBA or Former Names: [DIRECT ENERGY], [DIRECT ENERGY BUSINESS SERVICES], [DIRECT ENERGY MULTI-FAMILY], [NEW LEAF ENERGY]	75	15	1	37	0	11	11	0
	GREEN MOUNTAIN ENERGY COMPANY	75	19	2	40	0	7	7	3
	US RETAILERS LLC DBA or Former Names: [CIRRO ENERGY], [CIRRO ENERGY SERVICES], [COMPASSION ENERGY], [PENNYWISE], [PENNYWISE POWER]	72	4	0	47	0	8	13	2
	TRIEAGLE ENERGY LP DBA or Former Names: [EAGLE ENERGY], [Energy Rewards], [POWER HOUSE ENERGY], [TRIEAGLE ENERGY SERVICES], [Viridian Energy]	66	21	0	26	0	6	13	1
	JUST ENERGY TEXAS LP DBA or Former Names: [JUST ENERGY], [JUST ENERGY RGV], [US ENERGY SAVINGS CORP]	63	17	0	32	0	6	8	0
	AMBIT TEXAS LLC DBA or Former Names: [AMBIT], [AMBIT ENERGY]	62	5	1	38	0	10	8	0

USA (Texas)

Shop. Compare. Choose.

1-10 OF 89

1 2 3 ... >

SORT BY

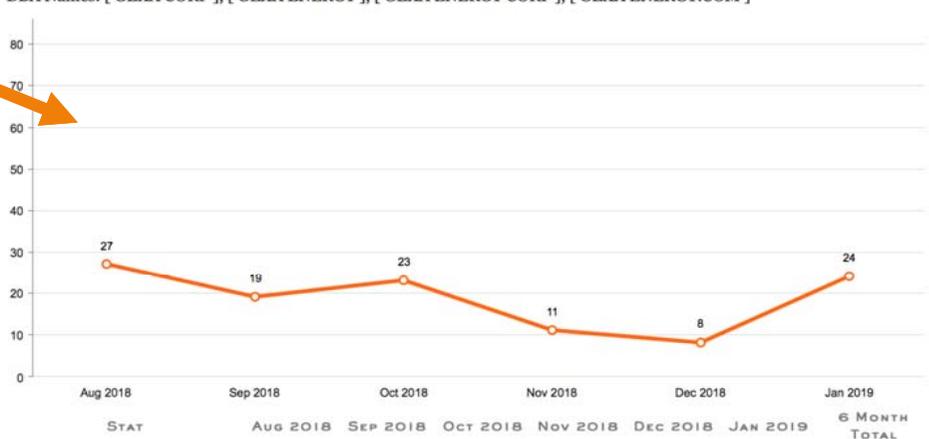
PRICE/kWh

VIEW

10 PER ...



COMPARE	Company	Plan Details	Price/kWh ▲	Pricing Details	Ordering Info
<input type="checkbox"/>	<p>Infuse Energy</p> <p>COMPANY RATING: ★★★★★</p> <p>HISTORY ⓘ</p>	<ul style="list-style-type: none"> Essential Infusion 3 Fixed Rate 3 Months 16% Renewable NEW CUSTOMERS 	<p>1,000 kWh 8¢</p> <p>500 kWh 2000 kWh 9.3¢ 7.4¢</p>	<p>Cancellation Fee: \$100.00</p> <p>Fact Sheet ⓘ</p> <p>Terms of Service ⓘ</p>	<p>Special Terms</p> <p>(844) 463-8732</p> <p>OR</p> <p>SIGN UP</p>
<input type="checkbox"/>	<p>FIRST CHOICE POWER</p> <p>COMPANY RATING: ★★★★★</p> <p>HISTORY ⓘ</p>	<ul style="list-style-type: none"> You Got This 3 Fixed Rate 3 Months 16% Renewable NEW CUSTOMERS 	<p>1,000 kWh 8¢</p> <p>500 kWh 2000 kWh 9.1¢ 7.5¢</p>	<p>Cancellation Fee: \$135.00</p> <p>Fact Sheet ⓘ</p> <p>Terms of Service ⓘ</p>	<p>Complaint History</p> <p>Period: Aug 2018 to Feb 2019</p> <p>Provider: GEXA ENERGY LP</p> <p>DBA Names: [GEXA CORP], [GEXA ENERGY], [GEXA ENERGY CORP], [GEXA ENERGY.COM]</p>
<input type="checkbox"/>	<p>VOLT</p> <p>COMPANY RATING: ★★★★★</p> <p>HISTORY ⓘ</p>	<ul style="list-style-type: none"> Move In 3 in AEP N Fixed Rate 3 Months 0% Renewable NEW CUSTOMERS 	<p>1,000 kWh 8.1¢</p> <p>500 kWh 2000 kWh 9.2¢ 7.6¢</p>	<p>Cancellation Fee: \$0.00</p> <p>Fact Sheet ⓘ</p> <p>Terms of Service ⓘ</p>	



	AUG 2018	SEP 2018	OCT 2018	NOV 2018	DEC 2018	JAN 2019	6 MONTH TOTAL
Billing	24	16	14	8	5	9	76
Discontinuance	0	1	4	2	1	5	13
Provision Of Service	0	1	2	0	1	9	13
Slamming	2	0	3	1	1	0	7
Cramming	1	0	0	0	0	0	1
Other	0	0	0	0	0	1	1
Quality Of Service	0	1	0	0	0	0	1