



ELETTRICITÀ/GAS

## Il retail del post Coronavirus

### *I nuovi consumi e le iniziative degli operatori*

Il lockdown imposto dall'emergenza Covid-19 non lascia solo un deserto di fatture non pagate nel mercato retail dell'elettricità/gas.

*a pag. 5*

#### FOCUS

## Elettricità/gas, il retail del post-Covid

### *L'impatto dello smart working sui consumi domestici, l'inerzia del consumatore e le nuove iniziative degli operatori*

di C.M.

Il lockdown imposto dall'emergenza Covid-19 non lascia solo un deserto di fatture non pagate nel mercato retail dell'elettricità/gas. Se il motto degli ottimisti è ormai diventato "fare della crisi un'opportunità", in questo segmento si intravedono infatti le prime applicazioni pratiche.

Già alla vigilia della serrata nazionale (QE 9/3) l'allora ad di Acea Stefano Donnarumma affermava che "passando più tempo a casa i clienti presteranno più attenzione ai consumi e alle bollette e per noi potrebbe essere un vantaggio".

Se nelle prime settimane di lockdown il cambio di fornitore di luce/gas forse non è stato in cima ai pensieri delle famiglie, ora che lo smart working si va consolidando come modalità di lavoro non solo emergenza, il conseguente impatto sui consumi domestici (unitamente alla crescente necessità di risparmiare indotta dalla crisi) potrebbe intaccare la proverbiale inerzia del piccolo consumatore.

Gli operatori cominciano a percepire l'opportunità potenziando la politica commerciale e le campagne pubblicitarie. Non solo: nascono iniziative inedite. Come quella di "Mister Bolletta" (QE 28/5), promossa da due manager ex A2A ed Eviva, volta a creare un "intermediario di fiducia" tra fornitore e cliente con l'obiettivo di assistere quest'ultimo a 360° nella scelta delle offerte migliori e nella successiva gestione del contratto.

Merita di essere segnalata anche la proposta di NeN Energia, start-up "soggetta all'attività di direzione e coordinamento di A2A", si legge sul sito internet. L'offerta è quella di una fornitura di energia 100% green su abbonamento, sul modello tlc: il cliente carica online una propria bolletta e NeN la prende a riferimento per formulare 12 rate mensili tutte uguali. La differenza con le tlc (ovviamente non banale) è che a fine anno si fa il conguaglio con i consumi effettivi e si ricalcolano le rate dei successivi 12 mesi.

L'evidente intento è quello porre l'attenzione sul prezzo stabile e "senza sorprese", piuttosto che sul risparmio.

Si tratta peraltro solo di due esempi di proposte che mirano a soddisfare prima di tutto le esigenze di "sicurezza" e "semplicità" del cliente domestico. Come detto, però, anche il risparmio economico potrebbe riguadagnare spazio con l'incremento medio dei consumi. Il consumatore potrebbe quindi cominciare a muoversi autonomamente, soprattutto se il contesto di mercato divenisse più "rassicurante".



► 3 giugno 2020

Per contro, la maggiore dinamicità del cliente potrebbe rendere meno necessario l'approccio "aggressivo" seguito da molti operatori, finora legato anche all'inerzia cronica del consumatore domestico.

In definitiva, il Covid potrebbe porre le basi per un mercato più maturo e maggiormente capace di affrontare la sfida del fine tutela. Sebbene al contempo ponga con rinnovato vigore l'esigenza di tutelare le fasce più deboli. Sotto questo profilo merita menzione anche l'iniziativa di Giuseppe Dell'Acqua Brunone, fondatore della start-up Revoluce, che ha lanciato il progetto "energiasospesa.org": attraverso la donazione di privati, aziende e fornitori di energia l'obiettivo è pagare le bollette delle famiglie in seria difficoltà economica. Un problema che la crisi sanitaria rischia di acuire notevolmente e che secondo alcuni potrebbe avere impatti sul percorso definito dal Milleproroghe per il superamento della tutela.