

Cosa vediamo?



## *Beni mobili registrati*



Nobody's Unpredictable



Job n. 31486IZ01



# Indice

- *Metodologia*
- *Il campione*
  
- **Il settore di attività in generale**
- **Indici e aree tematiche**
- **Considerazioni sul D.L. Bersani sulle privatizzazioni**
  
- **Commento**



# Metodologia/1

**Ambiti commerciali interessati:** in totale 10 e cioè

- Servizi professionali
- Distribuzione commerciale
- Produzione pane
- Distribuzione farmaci al pubblici
- Servizio taxi
- **Beni mobili registrati**
- Responsabilità civile auto
- Prodotti agro alimentari
- Settore bancario e creditizio
- Trasporto comunale e intercomunale

**Numerosità campionaria ed estensione territoriale:**

Per ogni ambito commerciale (mercato oggetto di osservazione) sono state effettuate 2 interviste nei 103 comuni capoluogo di provincia, con sovracampionamento dei grandi centri.

Ogni mercato è composto di 244 interviste

Complessivamente, nel totale dei 10 settori, 2440 interviste

**Tecnica di rilevazione:** intervista personale presso il luogo di lavoro condotta tramite l'ausilio del PC (CAPI).

**Metodo di raccolta delle informazioni:** intervista diretta agli intervistati e osservazioni oggettive da parte degli intervistatori (orari di apertura tramite gli orari esposti e rilevazione dei prezzi di prodotti di uso comune)



## Metodologia/2

### Variabili oggetto di osservazione:

Declinazione in 6 aree tematiche e cioè:

- Offerta
- Prezzi
- Pubblicità e comunicazione
- Contratti
- Orari
- Autodisciplina-customer care

### La ponderazione dei risultati:

Al fine di rappresentare correttamente le proporzioni territoriali italiane, i dati sono stati ponderati secondo i seguenti parametri

→ Popolazione della provincia

→ Area geografica per ampiezza centri

In maniera da poter garantire una corretta lettura a livello nazionale, di macro regioni (nord ovest- nord est- centro – sud/Isole) e per centri di maggiore, media, minore dimensione.



## Metodologia/3

### Gli indici di “performance”

Per ogni area tematica analizzata sono stati costruiti degli “indici di performance” analizzabili sia a livello di singolo mercato che, trasversalmente, rispetto all’area territoriale e ai diversi mercati analizzati.

Il valore dell’indice è funzione dello scarto tra valori positivi (aumento/miglioramento) e valori negativi (diminuzione/ peggioramento); quanto più è alto il valore dell’indice tanto più è elevata la percezione dell’incremento registrato per la variabile esaminata. Se l’indice ha valore negativo significa che, nella percezione degli intervistati, è prevalente la sensazione di peggioramento/ diminuzione per il fenomeno considerato.

Il range entro cui sono compresi i valori dell’indice va da +100 a –100. I valori prossimi allo zero indicano differenze poco significative tra la percezione positiva e negativa.

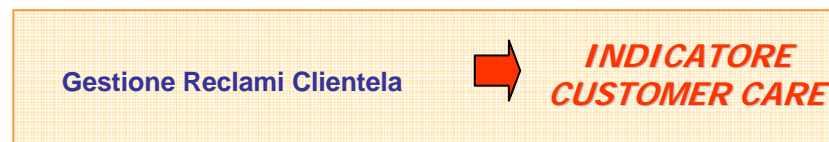
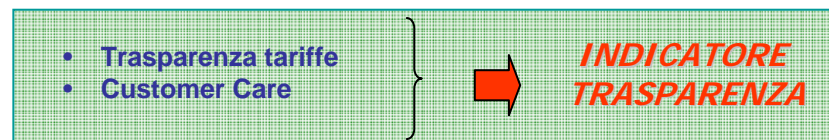
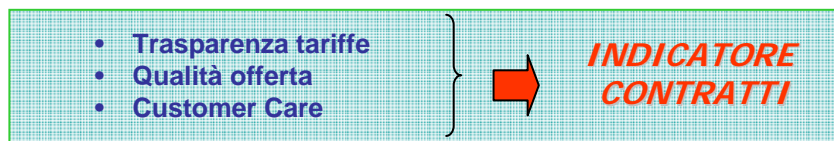
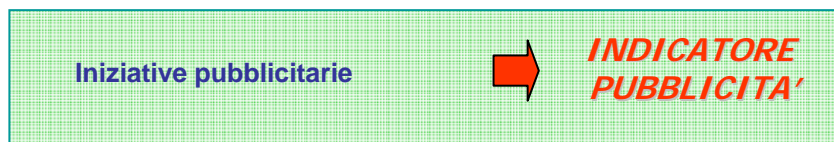
Nella pagina successiva una tabella esemplificativa.



# Metodologia: il metodo di costruzione dell'indice di performance

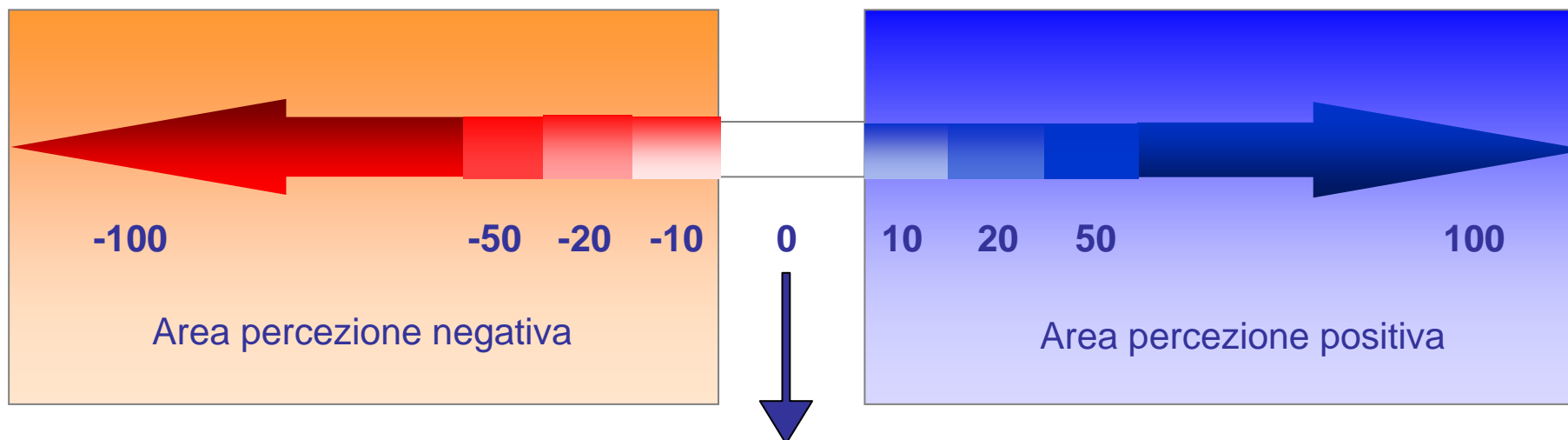
Gli indici di performance rappresentano indicatori sintetici che permettono di identificare l'andamento del mercato nel suo complesso per mezzo del monitoraggio delle aree tematiche più rilevanti.

Dal punto di vista operativo gli indici sono il risultato di un aggregato di variabili o dell'indicizzazione di variabili singole. Di seguito una tabella esemplificativa del metodo di costruzione





## Metodologia: i valori dell'indice



<i>Legenda</i>	<i>Valore Indice</i>
Completamente peggiorato	-100
Molto peggiorato	-50
Abbastanza peggiorato	-20
Lievemente peggiorato	-10

<i>Legenda</i>	<i>Valore Indice</i>
Completamente migliorato	+100
Molto migliorato	+50
Abbastanza migliorato	+20
Lievemente migliorato	+10



---

# Il campione intervistato

---



# I soggetti coinvolti

Al fine di interpretare correttamente l'effetto delle liberalizzazioni nei mercati considerati, sono stati intervistati due tipi di soggetti:

I **LIBERALIZZATI**, cioè coloro che sono stati direttamente coinvolti dal processo di liberalizzazione in quanto facenti parte della categoria professionale interessata dal processo di liberalizzazione.

GLI **OSSERVATORI** cioè i soggetti che, pur non essendo direttamente coinvolti nel processo di liberalizzazione poiché non appartenenti al mercato liberalizzato, ne hanno indirettamente potuto constatare gli effetti e fornire quindi informazioni da una prospettiva "privilegiata".

Nel mercato oggetto di osservazione gli intervistati appartengono alla categoria **OSSERVATORI**:



**122 Concessionarie Auto  
(nuove e usate)**



**122 Agenzie pratiche Auto**



---

# **Il settore di attività in generale**

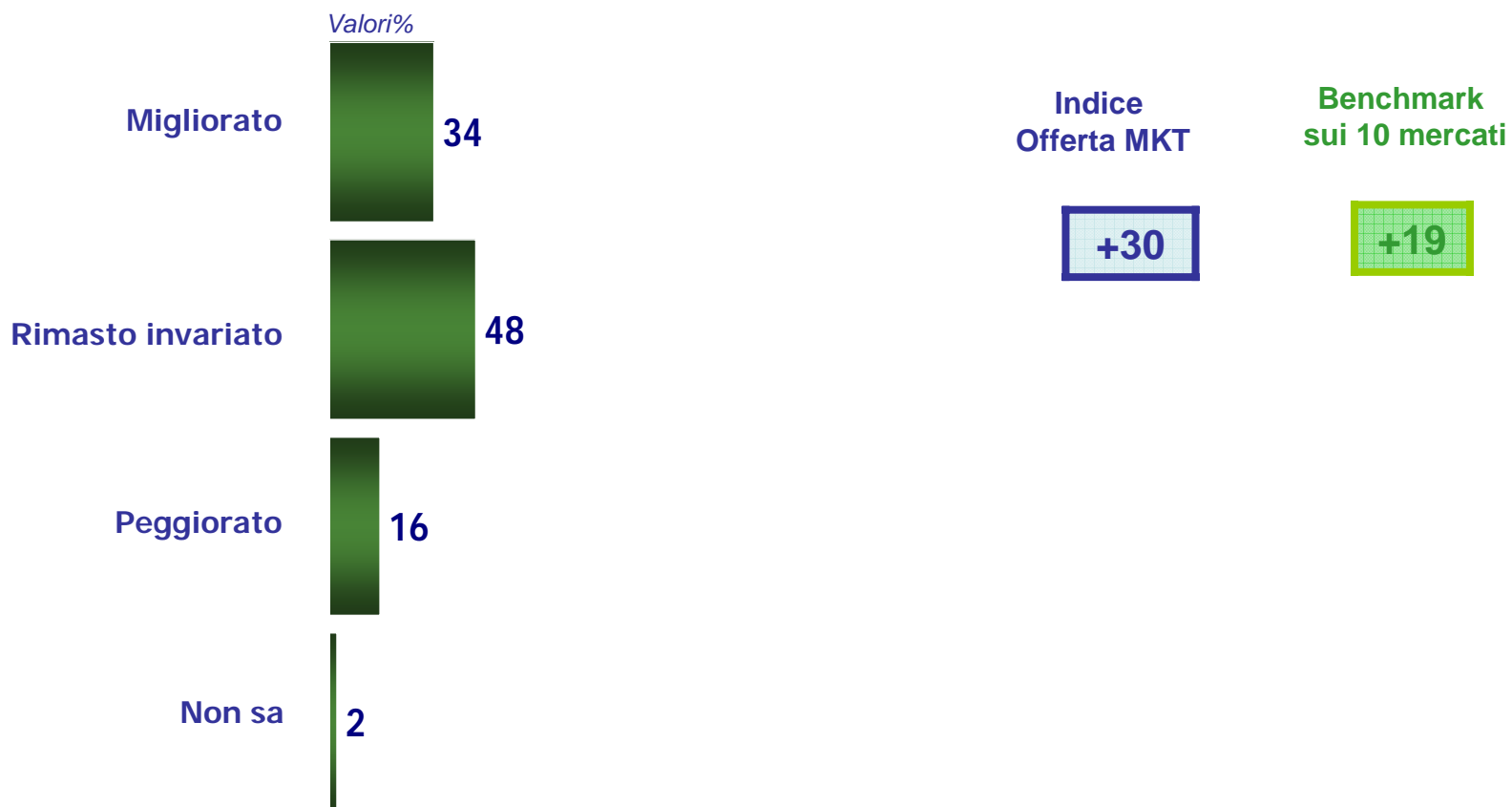
---



# Qualità dell'offerta

## – totale Italia

Dom. 2 Direbbe che il livello qualitativo dell'offerta nell'ambito della registrazione dei beni mobili registrati nella sua zona, rispetto ad un anno fa, è migliorato, invariato o peggiorato? Non faccia riferimento alla sua esperienza personale ma risponda in base alla sua opinione in generale.



Base: totale intervistati (244)



# Qualità dell'offerta

## – analisi per le principali variabili territoriali

Dom. 2 Direbbe che il livello qualitativo dell'offerta nell'ambito della registrazione dei beni mobili registrati nella sua zona, rispetto ad un anno fa, è migliorato, invariato o peggiorato? Non faccia riferimento alla sua esperienza personale ma risponda in base alla sua opinione in generale.

Valori%	Area Geografica				Ampiezza Centri			Zona della città		
	Nord Ovest	Nord Est	Centro	Sud/Isole	Fino a 70mila ab.	70-250mila ab.	>250mila ab.	Centrale	Semi-centrale	Periferica
<b>Migliorato</b>	29	38	33	37	34	41	20	28	29	46
<b>Rimasto invariato</b>	59	43	44	44	43	44	60	54	51	38
<b>Peggiorato</b>	10	19	20	17	22	12	16	14	20	12
<b>Non sa</b>	2	-	3	2	1	3	4	4	-	4
<b>Indice Offerta MKT</b>	27	33	24	33	26	40	9	22	23	44

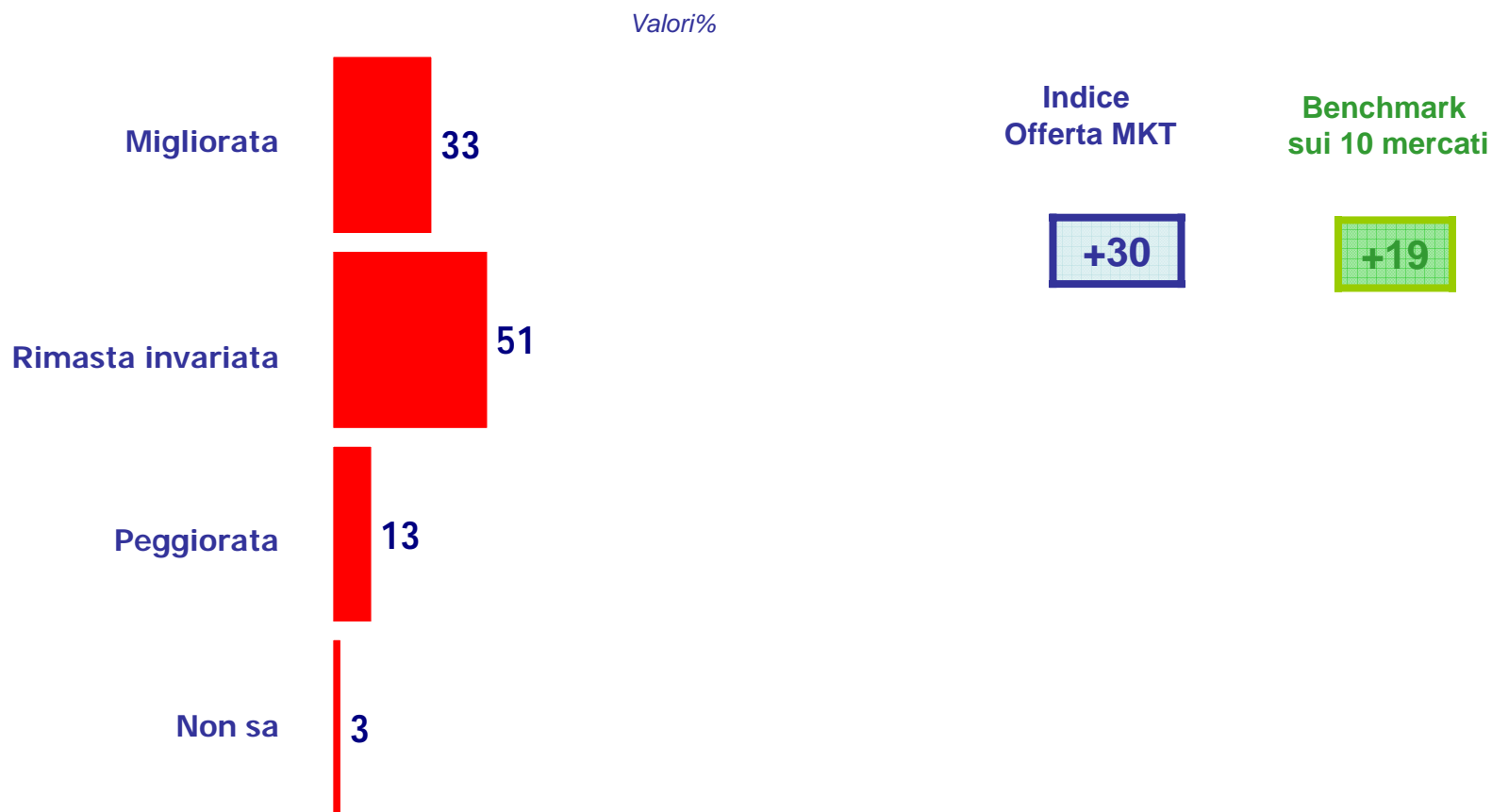
Base: totale intervistati (244)



# Ampiezza dell'offerta

## – totale Italia

Dom. 4 E sempre nell'ambito della registrazione dei beni mobili registrati della sua zona, lei direbbe che l'ampiezza dell'offerta, cioè il numero di prodotti/servizi e proposte offerte alla clientela è...



Base: totale intervistati (244)



# Ampiezza dell'offerta

## – analisi per le principali variabili territoriali

Dom. 4 E sempre nell'ambito della registrazione dei beni mobili registrati della sua zona, lei direbbe che l'ampiezza dell'offerta, cioè il numero di prodotti/servizi e proposte offerte alla clientela è...

Valori%	Area Geografica				Ampiezza Centri			Zona della città		
	Nord Ovest	Nord Est	Centro	Sud/Isole	Fino a 70mila ab.	70-250mila ab.	>250mila ab.	Centrale	Semi-centrale	Periferica
Migliorato	29	38	24	37	28	40	22	27	29	44
Rimasto invariato	61	42	59	46	53	51	55	53	54	46
Peggiorato	8	18	11	14	13	6	21	18	16	5
Non sa	2	2	6	3	6	3	2	2	1	5
<b>Indice Offerta MKT</b>	<b>27</b>	<b>33</b>	<b>24</b>	<b>33</b>	<b>26</b>	<b>40</b>	<b>9</b>	<b>22</b>	<b>23</b>	<b>44</b>

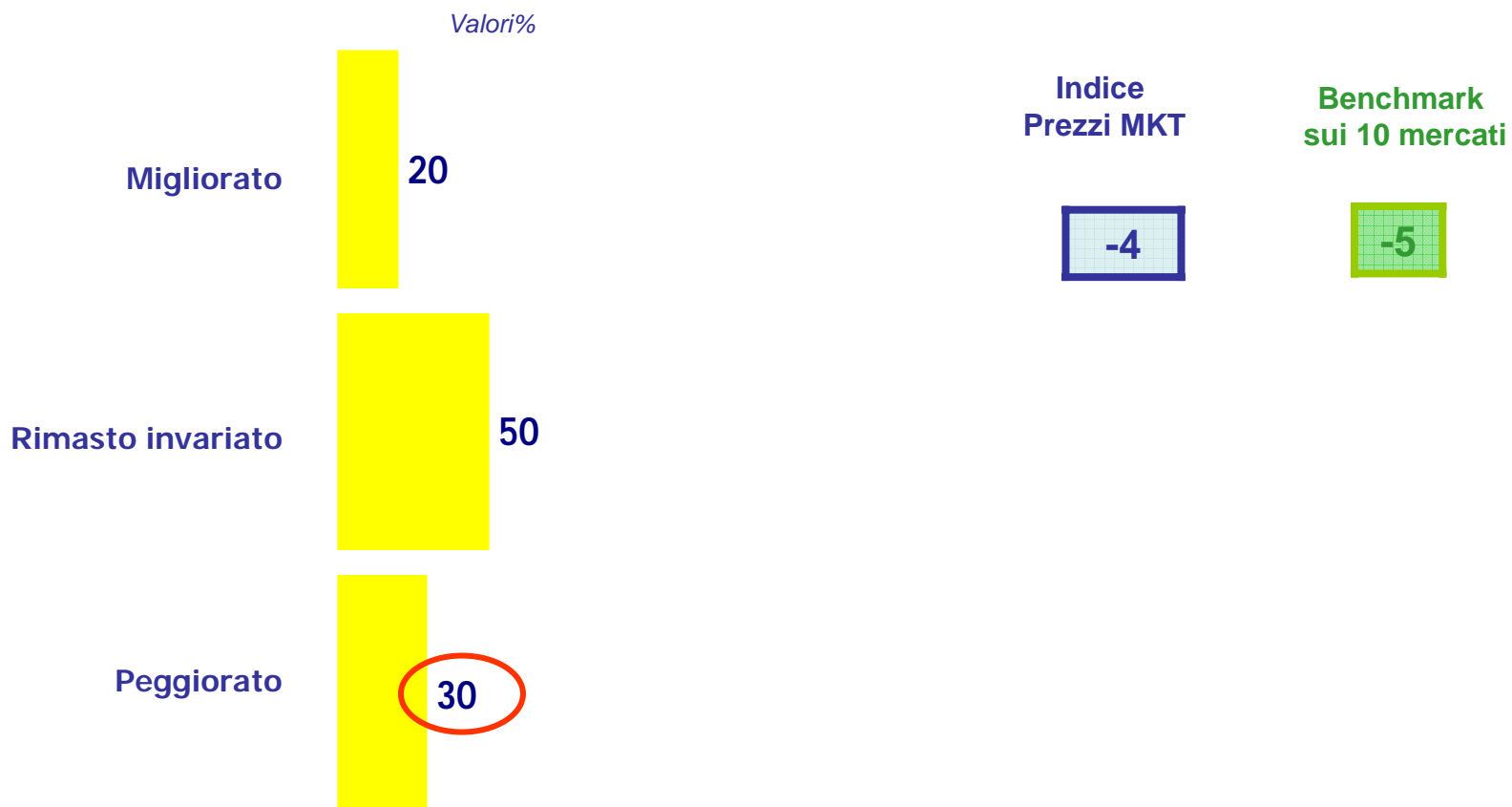
Base: totale intervistati (244)



# Livello dei prezzi – totale Italia



Dom. 6 E riguardo ai prezzi applicati nell'ambito della registrazione dei beni mobili registrati nella sua zona, lei direbbe che il livello dei costi è...



Base: totale intervistati (244)



# Livello dei prezzi

## – analisi per le principali variabili territoriali



Dom. 6 E riguardo ai prezzi applicati nell'ambito della registrazione dei beni mobili registrati nella sua zona, lei direbbe che il livello dei costi è...

Valori%	Area Geografica				Ampiezza Centri			Zona della città		
	Nord Ovest	Nord Est	Centro	Sud/Isole	Fino a 70mila ab.	70-250mila ab.	>250mila ab.	Centrale	Semi-centrale	Periferica
Migliorato	18	16	18	25	15	21	17	25	14	24
Rimasto invariato	50	53	54	47	50	55	50	37	58	51
Peggiorato	32	31	28	28	35	24	33	38	28	25
Indice Prezzi MKT	-21	-6	-22	10	-23	7	-22	-4	-18	7

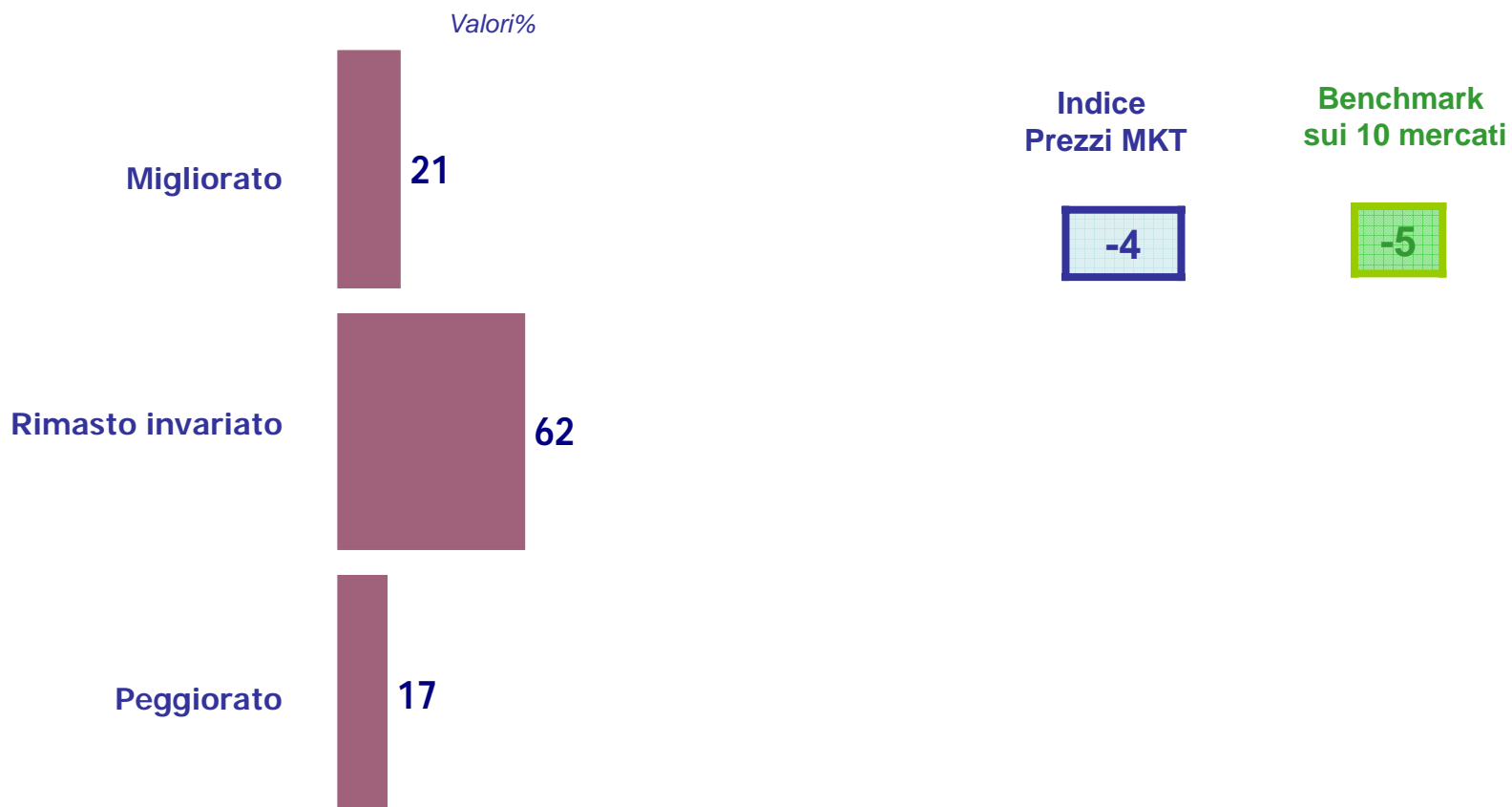
Base: totale intervistati (244)



# Trasparenza dei prezzi – totale Italia



Dom. 8 Rimanendo sempre in tema di prezzi e tariffe, lei direbbe che, rispetto ad un anno fa, il livello di trasparenza dei costi applicato nell'ambito della registrazione dei beni mobili registrati nella sua zona è...



Base: totale intervistati (244)



# Trasparenza dei prezzi

## – analisi per le principali variabili territoriali



Dom. 8 Rimanendo sempre in tema di prezzi e tariffe, lei direbbe che, rispetto ad un anno fa, il livello di trasparenza dei costi applicato nell'ambito della registrazione dei beni mobili registrati nella sua zona è...

Valori%	Area Geografica				Ampiezza Centri			Zona della città		
	Nord Ovest	Nord Est	Centro	Sud/Isole	Fino a 70mila ab.	70-250mila ab.	>250mila ab.	Centrale	Semi-centrale	Periferica
Migliorato	12	21	11	33	13	26	15	29	15	23
Rimasto invariato	69	65	65	54	68	63	63	51	67	64
Peggiorato	19	14	24	12	19	10	22	20	18	12
Non sa	-	-	-	1	-	1	-	-	-	1

Indice Prezzi MKT	-21	-6	-22	10	-23	7	-22	-4	-18	7
-------------------	-----	----	-----	----	-----	---	-----	----	-----	---

Base: totale intervistati (244)

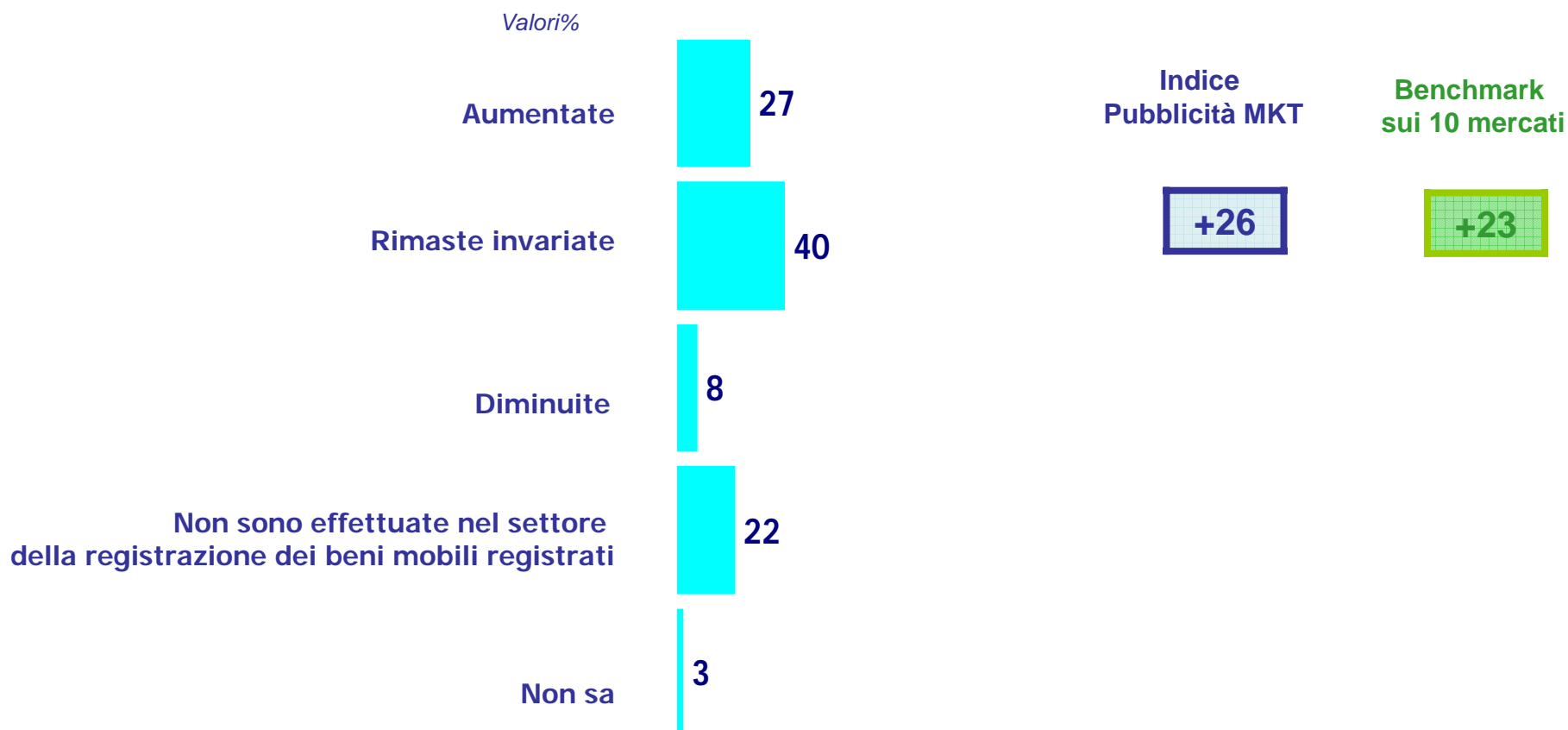


# Iniziative pubblicitarie e di comunicazione

– totale Italia

PUBBLICITÀ

Dom. 10 Parlando di iniziative e di comunicazione nell'ambito della registrazione dei beni mobili registrati nella sua zona, lei direbbe che le iniziative pubblicitarie sono...



Base: totale intervistati (244)



# Iniziative pubblicitarie e di comunicazione

– analisi per le principali variabili territoriali

PUBBLICITÀ

Dom. 10 Parlando di iniziative e di comunicazione nell'ambito della registrazione dei beni mobili registrati nella sua zona, lei direbbe che le iniziative pubblicitarie sono...

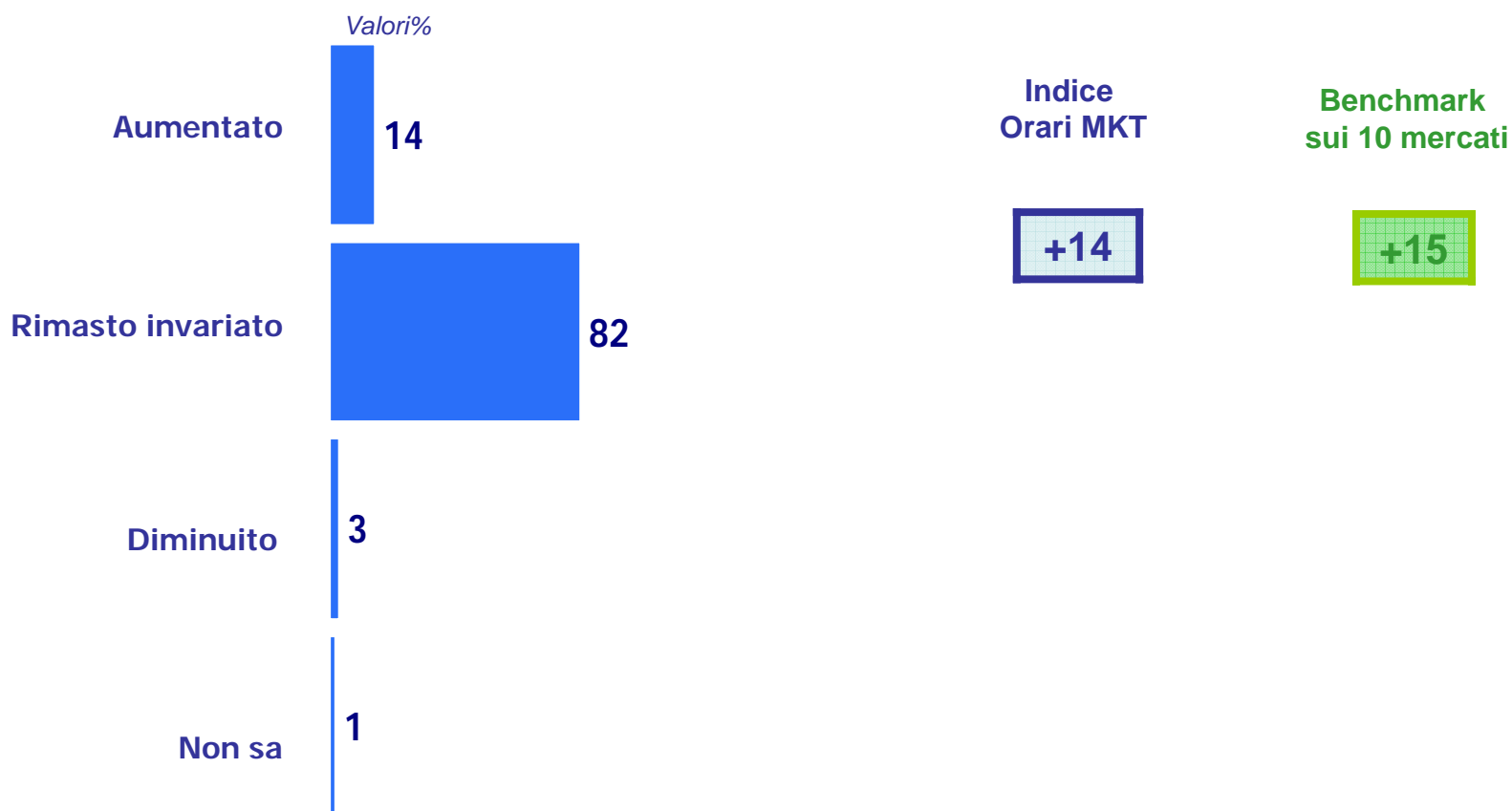
Valori%	Area Geografica				Ampiezza Centri			Zona della città		
	Nord Ovest	Nord Est	Centro	Sud/Isole	Fino a 70mila ab.	70-250mila ab.	>250mila ab.	Centrale	Semi-centrale	Periferica
Aumentate	27	46	24	19	25	30	28	26	22	35
Rimaste invariate	40	24	44	46	31	38	43	38	41	39
Diminuite	3	16	8	8	14	9	5	9	9	7
Non effettuate	23	13	20	26	21	21	22	26	22	17
Non sa	7	1	4	1	9	2	2	1	6	2
Indice Pubblicità MKT	27	44	23	17	21	29	27	25	20	35



# Orari di apertura – totale Italia



Dom. 13 E relativamente agli orari di apertura al pubblico, secondo lei, rispetto ad un anno fa, direbbe che il numero TOTALE delle ORE SETTIMANALI nell'ambito della registrazione dei beni mobili registrati della sua zona è...?



Base: totale intervistati (244)

# Orari di apertura

– analisi per le principali variabili territoriali



Dom. 13 E relativamente agli orari di apertura al pubblico, secondo lei, rispetto ad un anno fa, direbbe che il numero TOTALE delle ORE SETTIMANALI nell'ambito della registrazione dei beni mobili registrati della sua zona è...?

Valori%	Area Geografica				Ampiezza Centri			Zona della città		
	Nord Ovest	Nord Est	Centro	Sud/Isole	Fino a 70mila ab.	70-250mila ab.	>250mila ab.	Centrale	Semi-centrale	Periferica
<b>Aumentato</b>	19	18	10	11	14	14	9	10	14	18
<b>Rimasto invariato</b>	76	79	89	84	83	84	83	81	83	81
<b>Diminuito</b>	2	3	1	3	2	2	4	7	2	-
<b>Non sa</b>	3	-	-	2	1	-	4	2	1	1

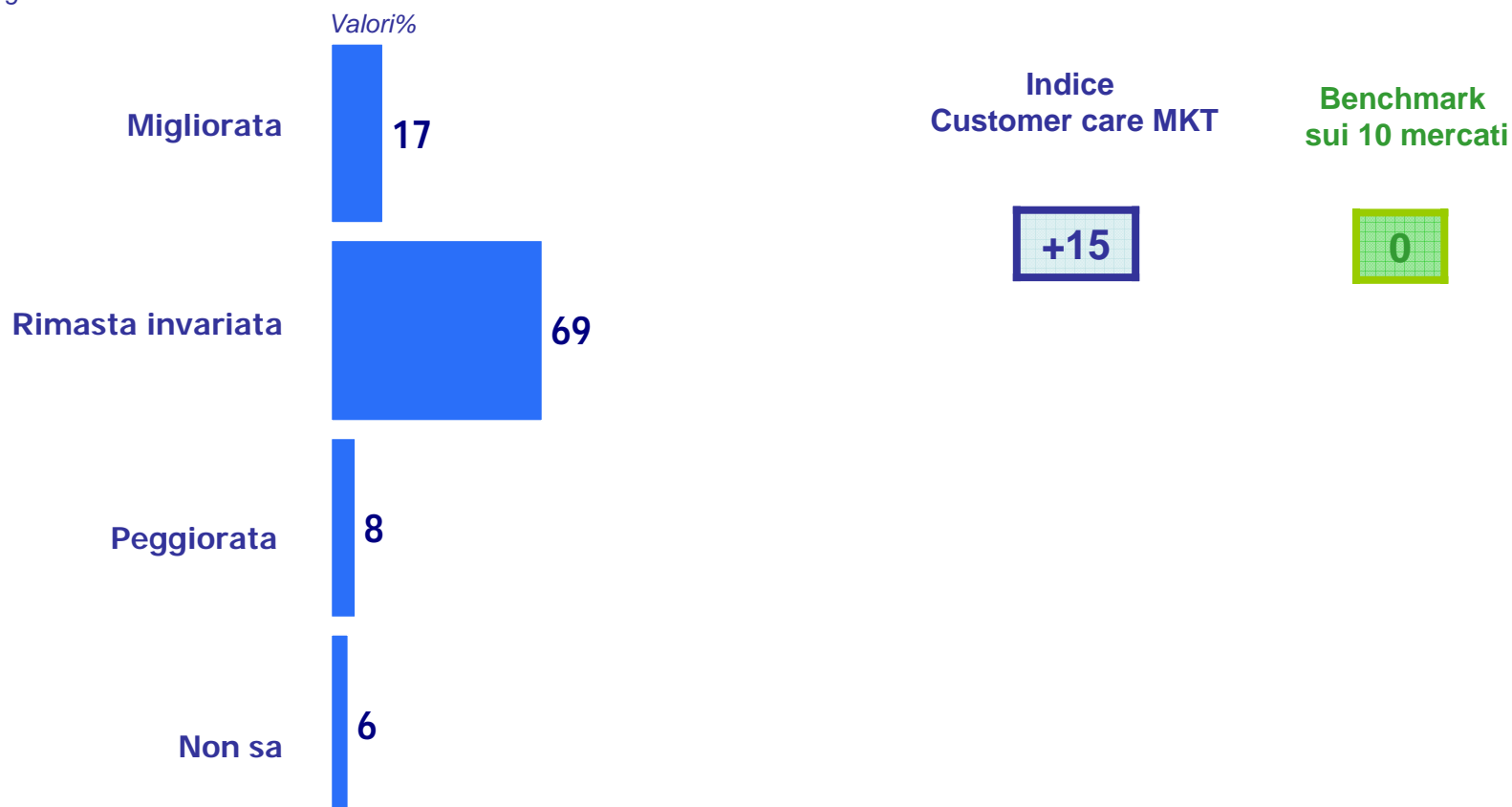
  

<b>Indice Orari MKT</b>	19	18	10	11	14	14	8	8	14	18
-------------------------	----	----	----	----	----	----	---	---	----	----



# La gestione dei reclami dei clienti – totale Italia

Dom. 17 Parlando della gestione dei reclami dei clienti, lei direbbe che – rispetto ad un anno fa – la situazione nell'ambito della registrazione dei beni mobili registrati nella sua zona e....



Base: totale intervistati (244)



# La gestione dei reclami dei clienti

– analisi per le principali variabili territoriali

Dom. 17 Parlando della gestione dei reclami dei clienti, lei direbbe che – rispetto ad un anno fa – la situazione nell'ambito della registrazione dei beni mobili registrati nella sua zona e....

Valori%	Area Geografica				Ampiezza Centri			Zona della città		
	Nord Ovest	Nord Est	Centro	Sud/Isole	Fino a 70mila ab.	70-250mila ab.	>250mila ab.	Centrale	Semi-centrale	Periferica
Migliorata	18	20	17	16	16	21	8	15	13	24
Rimasta invariata	69	62	65	75	64	66	77	73	73	62
Peggiorata	8	10	12	5	13	9	7	5	10	8
Non sa	5	8	6	4	7	4	8	7	4	6
Indice Customer care MKT	16	17	12	15	10	20	2	14	9	23



---

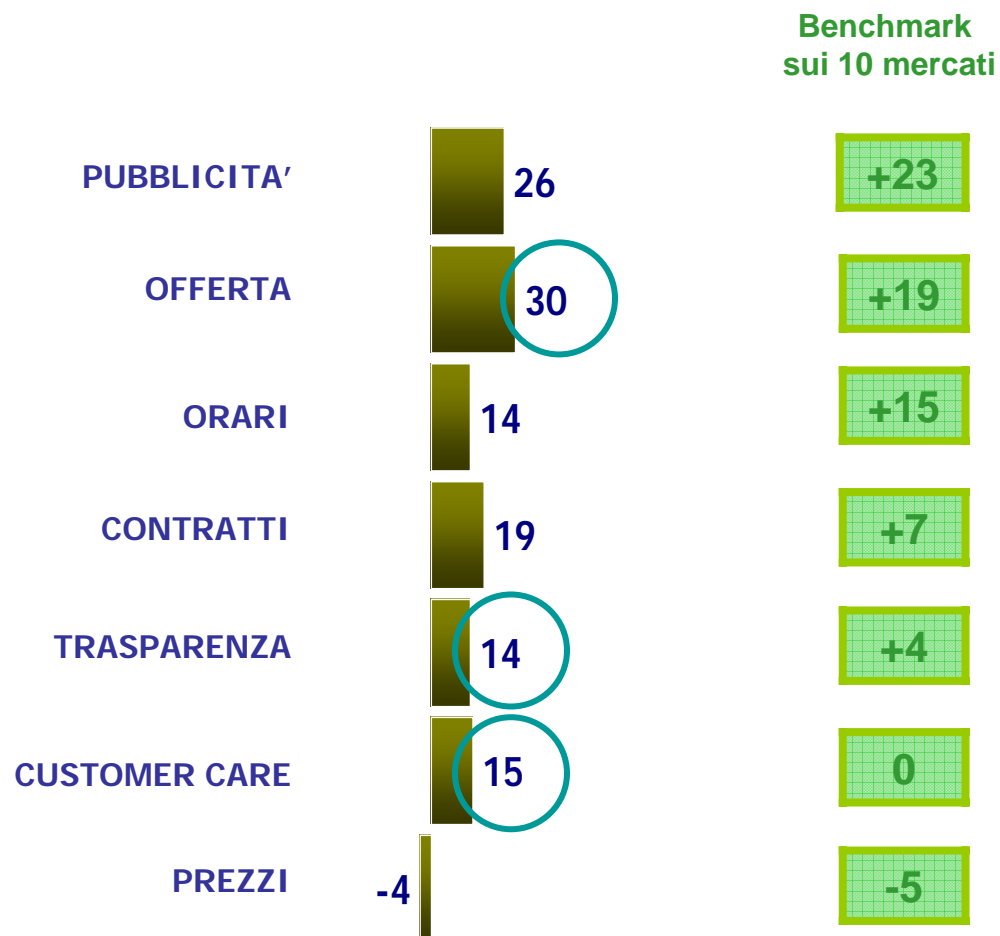
# Indici e aree tematiche

---



# Riepilogo indici e aree tematiche

## – totale Italia





# Riepilogo indici e aree tematiche

– analisi per le principali variabili territoriali

	Area Geografica				Ampiezza Centri			Zona della città		
	Nord Ovest	Nord Est	Centro	Sud/Isole	Fino a 70mila ab.	70-250mila ab.	>250mila ab.	Centrale	Semi-centrale-	Periferica
PUBBLICITA'	27	44	23	17	21	29	27	25	20	35
OFFERTA	27	33	24	33	26	40	9	22	23	44
ORARI	19	18	10	11	14	14	8	8	14	18
CONTRATTI	9	22	5	26	7	28	-1	20	6	29
TRASPARENZA	1	16	-5	23	-2	22	-7	18	-1	22
CUSTOMER CARE	16	17	12	15	10	20	2	14	9	23
PREZZI	-21	-6	-22	10	-23	7	-22	-4	-18	7



---

# **Considerazioni sul DL. Bersani sulle privatizzazioni**

---



# Principali considerazioni spontanee sul decreto Bersani

Valori %  
PRINCIPALI CITAZIONI

	Totale Osservatori
<b>VALUTAZIONI POSITIVE (GRAN NET)</b>	<b>40,8</b>
<b>IN GENERALE (NET NET)</b>	<b>38,9</b>
<b>Procedure amministrative/(net)</b>	<b>22,5</b>
Risposte/soluzioni piu' veloci	6,6
Snellimento/semplificazione iter burocratico (subnet)	19,7
Snellimento/semplificazione iter burocratico	8,5
Non serve convalida notarile	14,1
Procedure possibili direttamente al comune	0,9
<b>Concorrenza (net)</b>	<b>12,9</b>
Citazioni generiche (subnet)	4,7
Aumentata offerta/scelta dei servizi	3,2
Professionalita' (subnet)	1,5
Prezzi/tariffe/costi (subnet)	5,2
Diminuzione nei prezzi/ribassi nei prezzi	2,4
Trasparenza nelle tariffe	1,4
Maggiore concorrenza nei prezzi	0,9
Oneri/spese (subnet)	3,5
Maggiore risparmio per l'utente	2,5
Ci sono meno spese da sostenere	1
<b>Commenti generici (net)</b>	<b>11,8</b>
E' un decreto positivo/e' giusta la liberalizzazione	5,2
Migliora la qualita' dell'offerta	2,8
Vi e' una maggiore trasparenza/chiarzza	3
Ha migliorato lo stato attuale delle cose	1,4
<b>Maggiore attenzione/tutela consumatore/cliente (net)</b>	<b>4</b>
<b>Aspetti economici in generale (net)</b>	<b>1,9</b>
<b>VALUTAZIONI NEUTRALI (GRAN NET)</b>	<b>32,8</b>
<b>IN GENERALE (NET NET)</b>	<b>32,8</b>
<b>Commenti generici (net)</b>	<b>32,8</b>
Nessun cambiamento/tutto come prima	27,2
Decreto a favore dell' utenza/a discapito della categoria	4
Gli effetti si faranno sentire in futuro/piu' avanti	2,7

	Totale Osservatori
<b>VALUTAZIONI NEGATIVE (GRAN NET)</b>	<b>37,2</b>
<b>IN GENERALE (NET NET)</b>	<b>35,9</b>
<b>Commenti generici (net)</b>	<b>20,5</b>
Ha peggiorato lo stato attuale delle cose	6,3
Piu' confusione/caos/disorganizzazione	4,8
E' un decreto negativo/non e' giusta la liberalizzazione	3,2
Va a discapito della qualita' di offerta	2,7
Mancanza di trasparenza/chiarzza	2,4
Non c'e' controllo	2,1
Non c'e' un reale risparmio per l'utente	0,9
<b>Concorrenza (net)</b>	<b>18,4</b>
Oneri/spese/tasse (subnet)	7,1
Minor margine di guadagno/vendite diminuite	6
Aumento delle tassazioni	1
Citazioni generiche (subnet)	5,9
Concorrenza selvaggia/Competitivita' esagerata	5,2
Dispersione della clientela	0,6
Prezzi/tariffe/costi (subnet)	4,9
Aumento dei prezzi	2,3
Eccessiva concorrenzialita' nei prezzi/prezzi troppo bassi	1,6
Differenza di prezzi tra un esercizio e l'altro	0,7
Riduzione dei compensi professionali	0,4
Professionalita' (subnet)	3,7
Dequalificazione della figura professionale	3,1
Poca competenza specifica/improvvisazione	1,2
Aperture eccessive (subnet)	1,7
<b>Procedure amministrative/(net)</b>	<b>5,0</b>
Appesantimento/complicazione iter burocratico (subnet)	5
Lunga burocra/tempi	2,6
Bisogna censire i clienti comunicandone i dati all' erario	0,4
Procedure piu' complicate	4,1
<b>Aspetti economici in generale (net)</b>	<b>3,4</b>
Piu' opportunita' per grandi gruppi rispetto alle imprese piccole	2,4

Non sa/non indica 7,5



# Verbalizzazioni spontanee riguardo il settore della registrazione dei beni mobili registrati/1

## VALUTAZIONI POSITIVE

- *« E' un ottimo decreto che favorisce la concorrenza, l'ampliamento del mercato, la maggiore trasparenza: tutti fattori positivi per il mercato. Basterebbe applicarlo correttamente perché si evidenzino i miglioramenti insiti nel decreto stesso »*
- *« Secondo me il decreto Bersani ha portato tante conseguenze positive in più settori in particolare più indipendenza e maggiori benefici alla clientela. »*
- *« La legge Bersabu ha contribuito a migliorare l'offerta dei prodotti e la qualità. Ha creato molta concorrenza e ha fatto diminuire i prezzi»*
- *“Le conseguenze sono esclusivamente positive. Un maggior numero di persone visita le concessionarie per chiedere informazioni sulla rottamazione e sulle agevolazioni regionali.”*
- *“Maggiore trasparenza e velocità nelle pratiche burocratiche. »*
- *« Valutazione positiva: ora c'e' più trasparenza verso i clienti. “*
- *“Gli automobilisti sono più fiduciosi perché sanno che c'è più trasparenza e quindi i rapporti con l'utenza sono migliorati. »*
- *« Il decreto Bersani sulle liberalizzazioni ha dato soddisfazione soprattutto ai cittadini perché crea risparmio e un'ampia gamma di scelta su molti settori e non vedo cose negative; tutto questo grazie anche a un buon governo quello di Prodi. »*
- *« Maggiore fluidità nell'iter burocratico, maggiore praticità, meno costi per il cliente, meno burocrazia, snellimento delle pratiche. »*
- *« Credo che le liberalizzazioni del decreto Bersani servano giustamente alla libera concorrenza sui prezzi e ad una maggiore trasparenza. L'applicazione è un po' complessa e meriterebbe approfondimenti, soprattutto in alcuni settori. “*
- *“C'è stata una maggiore competitività sui costi e sulla qualità del servizio a beneficio dell'utenza e una maggiore attenzione da parte delle amministrazioni ( ACI, P.R.A., motorizzazione) affinché il servizio fosse più efficiente possibile. Il decreto Bersani ha creato comunque più professionalità nel nostro settore, eliminando gli operatori poco seri.*
- *“Il decreto è valido e ha migliorato la gestione: ha dato possibilità di effettuare gli atti di vendita in ufficio e quindi velocizzare il completamento delle formalità considerando che il nostro è uno sportello telematico dell'automobilista “*
- *Grazie a questo decreto, le procedure di passaggio di proprietà si sono semplificate, ma sono anche aumentati gli esercizi commerciali che offrono questi servizi, il che ha aumentato la concorrenza, spingendo ad abbassare i prezzi per attirare clienti!*

# Verbalizzazioni spontanee riguardo il settore della registrazione dei beni mobili registrati/2

## VALUTAZIONI NEGATIVE

- *« Il decreto bersani ha gettato soltanto fumo negli occhi. Con una diminuzione irrisoria dei costi dovuta all'abolizione dell'autentica. Il resto e' rimasto invariato»*
- *“Era migliore la situazione precedente, in quanto l'intervento del notaio offre migliori garanzie e più sicurezza per noi venditori »*
- *« Ha peggiorato la situazione perchè troppi si improvvisano consulenti a scapito della professionalità. Attualmente la situazione e' molto dispersiva perchè i clienti sono distribuiti tra più agenzie. Non ci sono più margini di guadagno. A questa situazione si potrebbe rimediare togliendo il PRA in modo tale che le pratiche del PRA le facciano le agenzie.”*
- *“Non ha portato nulla di buono: ha messo in risalto una concorrenza spaventosa che definirei la guerra dei poveri”*
- *“Per quanto riguarda la vendita auto la liberalizzazione non ha avuto nessuna conseguenza particolare di qualità, anzi ha peggiorato il rapporto fra concessionari”*
- *“C'è una grande confusione: tutti fanno come vogliono, non c'è più controllo. Questo decreto ha fatto sì che ci sia troppa concorrenza in fatto di prezzi e qualità. “*
- *“Per quanto riguarda la nostra attività le cose sono più complicate perchè c'è una variazione continua di leggi. Dobbiamo aggiornarci sempre e non ci fidiamo più di nessuno. Tutto più complicato.”*
- *“Sono stanco di questi continui cambiamenti di indirizzo, la concorrenza è diventata sleale, il livello qualitativo è scarso , si è uniformato diventando uguale per tutti ma nel ribasso della qualità. “*
- *“Aumentata la concorrenza sleale, mancano controlli sul campo da parte delle Istituzioni”.*
- *“Per il pubblico non è cambiato niente: si paga lo stesso. Per noi, adesso le nostre agenzie non hanno più valore al momento della cessione attività, diversamente da quando l'ho acquistata. Oggi qualsiasi persona senza "le carte in regola" può aprire un'attività uguale in fianco alla mia con le conseguenze relative. “*
- *« Negativo. Iter più burocratico: ci sono più carte e documenti . Anziché snellire la registrazione la si è appesantita. Disagio sia per esercenti sia per proponenti. Legge da rifare in toto .”*
- *“Effetti negativi perchè le operazioni nella mia agenzia sono più lunghe, se il cliente non deve rivolgersi più al notaio e quindi risparmia, dobbiamo riconoscere noi i documenti. Inoltre il cliente ha risparmiato noi no.”*



---

# Commento

---



## Commento

A livello complessivo il settore dei beni mobili registrati evidenzia alcuni effetti in relazione a tre macro aree tematiche in particolare: **offerta, trasparenza e customer care** che sembrano più direttamente influenzate dal processo di liberalizzazione pur rimanendo in un contesto pressochè stabile rispetto all'anno passato.

Le conseguenze più evidenti, collegabili alle tre macro aree evidenziate, vanno nella direzione di una maggiore velocità nell'attuazione degli iter burocratici (in particolare attraverso la semplificazione della presentazione degli atti di acquisto/vendita) e della diminuzione delle tariffe. Quest'ultimo aspetto tuttavia, si presta ad una doppia interpretazione: se da un lato viene valutato in termini positivi per l'utente, dall'altro viene lamentato come aspetto negativo e frutto della deregolamentazione.

Entriamo nel merito dei singoli aspetti oggetto di osservazione.

Circa **l'offerta**, analizzando le risposte degli intervistati, la maggioranza *non rileva differenze* rispetto allo scorso anno. Emergono tuttavia segnali di "movimento" per circa un terzo del campione in media che vanno nella direzione di un ampliamento dell'offerta e in un incremento della qualità complessiva.

Relativamente ai **prezzi** notiamo che, sebbene il contesto di riferimento rimanga piuttosto stabile, gli intervistati evidenziano **incrementi nell'area della trasparenza**. Più contenute invece le valutazioni positive riscontrate per il livello dei prezzi (considerato in peggioramento dal 30% degli intervistati, superiore di 10 punti percentuali rispetto a coloro che rilevano un miglioramento).

Sulle **iniziative pubblicitarie** si conferma la percezione di **stabilità** per circa 2 intervistati su 5; tuttavia poco meno del 30% del campione sottolinea un incremento delle attività.

Gli orari di apertura sono l'ambito di riferimento che in assoluto mostra la maggiore situazione di stasi: oltre l'80% del campione dichiara infatti che il numero totale delle ore settimanali non ha subito variazioni.



## Commento

Stabile anche, con segnali positivi, la gestione dei reclami dei clienti. Certamente più evidente in questo che in altri mercati (+15 punti di differenza rispetto al benchmark). Questo dato viene confermato anche dalle dichiarazioni spontanee rilasciate dagli intervistati che, trasversalmente (sia che giudichino positivamente il decreto Bersani, sia che mostrino qualche riserva), sottolineano una migliore gestione (più facile, più “snella”) delle procedure per l’utente finale.

Riassumendo, possiamo concludere che la sensazione prevalente è quella di attesa e valutazione delle conseguenze. Le osservazioni evidenziate non hanno infatti ancora una direzione definita, genericamente sono rivolte ad un aumento dei costi di gestione ed ad una eccessiva concorrenzialità nei prezzi applicati ma, a parte questi aspetti non vi è una forte “polarizzazione” tra risposte positive e negative. Il campione in effetti si suddivide in tre grandi gruppi: la maggioranza (il 41%) che denota cambiamenti in positivo (soprattutto in relazione alla semplificazione delle procedure); il 33% che non rileva sostanziali cambiamenti ed il 38% che lamenta un andamento negativo, senza però sottolineare una vera “inefficienza”, a parte le osservazioni sui prezzi.