

# Big Switch: un nuovo gruppo d'acquisto nel mercato elettrico britannico

Pete Moorey

Il *Big Switch* realizzato da Which? - organizzazione di consumatori inglese - è la dimostrazione che un gruppo d'acquisto può fare la differenza. I consumatori unendosi sono riusciti a incidere sul mercato elettrico e generare un risparmio per migliaia di persone, vincendo l'inerzia di coloro che non hanno mai effettuato un cambio di gestore in precedenza. È un passo verso il futuro della tutela del consumatore, dall'informazione all'azione.

## Introduzione

L'anno scorso, nel Regno Unito, ha preso forma l'interesse per un nuovo modo in cui i consumatori possono ottenere una migliore tariffa energetica: il *Big Switch* collettivo a un altro gestore. Migliaia di consumatori si sono uniti per negoziare un affare con le società dell'energia, diventando un argomento di discussione per politici, gruppi di consumatori e per l'organo di controllo dell'energia.

Naturalmente, questa non è un'idea nuova. L'acquisto collettivo di prodotti esiste da molto tempo. Ma con i prezzi dell'energia in crescita nel Regno Unito nell'autunno 2011 e per la preoccupazione che i consumatori non ricevessero un buon trattamento da parte del mercato britannico dell'energia, la gente ha iniziato a fissarsi sull'idea di un passaggio collettivo a un altro gestore come un metodo per aiutare i consumatori britannici a risparmiare sulla loro bolletta energetica.

È stato d'aiuto il fatto che contemporaneamente in giro per il mondo siano iniziate a fiorire le iniziative per il passaggio collettivo a un altro gestore. L'associazione dei consumatori australiani, Choice, nel 2011 ha organizzato un passaggio collettivo a un altro gestore nel campo delle ipoteche, e abbiamo saputo che anche l'associazione dei consumatori olandesi, Consumentenbond, aveva iniziato a organizzare dei passaggi collettivi ad altri operatori nel settore dell'energia.

Nel settembre 2011, il ministro britannico per l'Energia, Chris Huhne, si è servito di un discorso programmatico per chiedere a «*società amiche dei consumatori, cooperative, associazioni, enti di beneficenza per i consumatori... di fare acquisti per i clienti in modo da garantire loro di fare sempre l'affare migliore, anche se non hanno tempo di controllare personalmente*». E questo ha portato il Governo a costituire un gruppo, di cui faceva parte Which?, altri gruppi di

consumatori e consigli locali, per discutere come trasformare in realtà questa ambizione.

Which? aveva già valutato se il passaggio collettivo a un altro gestore - nel mercato dell'energia o in un altro - fosse uno sforzo da fare per i consumatori. Il nostro sito Internet di passaggio a un altro gestore in ambito energetico aiutava da diversi anni i consumatori a trovare le tariffe migliori, quindi dando alla gente le informazioni personalizzate di cui aveva bisogno per risparmiare sulla propria bolletta energetica. E abbiamo scoperto di non essere soli: nell'autunno 2011, il gruppo della campagna online, 38 Degrees,<sup>1</sup> ci ha avvicinato presentandoci questa idea.

Tutti questi fattori hanno portato alla creazione del *Big Switch*. Lanciato nel febbraio 2012, in associazione con 38 Degrees, è stato il primo passaggio collettivo a un altro gestore su scala nazionale. Anche se c'era un notevole sostegno all'idea, quando l'abbiamo lanciata sapevamo che non sarebbe stato facile. In precedenza, nel Regno Unito non era mai stato tentato nulla su una scala così vasta, particolarmente in un mercato dominato dall'inerzia, dove i gestori del settore hanno un interesse nascosto a mantenere le cose come stanno.

La buona notizia è stata che abbiamo avuto una risposta incredibile. Più di 285mila persone si sono iscritte al progetto per avere un'offerta migliore. La reazione di alcuni dei fornitori di energia è stata meno che entusiastica. Infatti, due dei principali fornitori ci hanno detto che il *Big Switch* non avrebbe mai avuto successo. Anche se speravamo che vi avrebbe preso parte il maggior numero di fornitori possibile, sapevamo che non tutti potevano essere sufficientemente concorrenziali da battere le offerte più basse già disponibili sul mercato.

Perciò, siamo stati contenti che cinque fornitori - fra piccoli e grandi - si siano registrati per farne parte. Il risultato finale è stato che Co-operative Energy, una piccola società dell'energia che in quel momento aveva soltanto un anno di vita, ha battuto le migliori offerte presenti sul mercato e ha vinto in tutte e tre le categorie tariffarie.

Ancora migliore è stato il risultato raggiunto dal *Big Switch* per i consumatori che vi hanno preso parte. Abbiamo stimato che, grazie al *Big Switch*, più di 200mila famiglie avrebbero potuto risparmiare circa 123 sterline all'anno, circa il 10% della bolletta energetica media del Regno Unito. Per coloro che avevano i piani più costosi sul mercato energetico, il cambiamento avrebbe potuto ridurre le loro bollette di ben 200 sterline. Ciò significava che se tutti coloro che si erano iscritti avessero fatto il cambio di gestore, si sarebbe ottenuto un risparmio totale di 25 milioni di sterline sulle bollette energetiche delle famiglie.

Naturalmente, non tutti coloro che si sono iscritti alla fine hanno fatto il cambio. Abbiamo sempre saputo che fra le persone disposte a cambiare effettivamente il loro fornitore di energia ci sarebbe stato un notevole *drop off*, par-

<sup>1</sup> 38 Degrees è la più grande comunità organizzatrice di campagne con più di un milione di membri, [www.38degrees.org.uk](http://www.38degrees.org.uk)

ticularmente se si tiene conto dell'inerzia che esiste nel mercato energetico del Regno Unito. Ciò si è mostrato in tutta la sua evidenza nei progetti di passaggio collettivo a un altro gestore realizzati in tutto il mondo. Alla fine, siamo stati contenti che più di 37mila persone abbiano cambiato il loro fornitore. Le persone che hanno effettuato il passaggio hanno risparmiato in media 223 sterline e ciò ha portato a un risparmio collettivo totale di 8 milioni di sterline.

Il nostro obiettivo per il *Big Switch* era semplice. Volevamo aiutare il maggior numero possibile di persone a conseguire un risparmio sulle loro bollette energetiche. Ma il processo di sviluppo e di offerta del *Big Switch* è stato tutt'altro che semplice. Allora, in che modo Which? ha iniziato a realizzare il primo passaggio collettivo a un altro gestore a livello nazionale nel Regno Unito?

## *I consumatori britannici fanno dei buoni affari in ambito energetico?*

Prima di entrare in dettaglio nel modo in cui ha funzionato il *Big Switch*, vale la pena aggiungere qualcosa sull'esperienza fatta dai consumatori alla ricerca di buoni affari per quanto riguarda il gas e l'elettricità.

È giusto dire che la grande maggioranza dei consumatori britannici fa fatica a ottenere il meglio dal nostro mercato energetico. Circa i tre quarti hanno le cosiddette tariffe "standard". Di solito, queste rappresentano le offerte più costose. Nonostante quanto sostenuto dalle nostre società energetiche, i tassi di passaggio ad altri operatori sono bassi e continuano a diminuire. Ciò in parte può essere dovuto al fatto che i livelli di soddisfazione dei clienti nel settore energetico sono fra i più bassi fra quelli testati da Which?. E le nostre società dell'energia non godono della fiducia dei consumatori. In effetti, i livelli di fiducia sono addirittura più bassi di quelli registrati nei confronti delle banche, persino dopo la crisi finanziaria. Infine, molti consumatori vedono i fornitori di energia come tutti uguali, senza differenziazioni sia nel prezzo sia nella qualità.

Questa mancanza di coinvolgimento da parte dei consumatori significa che nel Regno Unito complessivamente stanno pagando 4 milioni di sterline all'anno più di quanto pagherebbero se tutti fossero in grado di passare alle tariffe disponibili più economiche.

Tenendo conto del fatto che i consumatori hanno a disposizione tariffe più economiche, esistono altre motivazioni per cui non cambiano gestore? Una ragione ovvia è l'impossibilità per la gente di fare un confronto immediato fra le tariffe. E questo spinge alcune persone a cambiare nel tentativo di risparmiare per poi scoprire di avere preso in realtà una decisione sbagliata e ritrovarsi con un'offerta più cara.

Nel frattempo, l'unico metodo a disposizione dei consumatori per confrontare l'intero mercato delle tariffe energetiche è quello di andare su un sito Internet

di comparazione fra i prezzi o di passaggio ad altri fornitori di energia. Tuttavia, poche persone nel Regno Unito li usano effettivamente e molti di coloro che lo fanno non arrivano a cambiare fornitore.

Tutti questi aspetti minano la teoria centrale sulla quale si basa un mercato dell'energia soggetto a concorrenza: il fatto che i consumatori giochino un ruolo fondamentale nel creare una "concorrenza effettiva" occupandosi del mercato. E che il cambiamento e la minaccia di passare ad altri gestori perciò mantenga bassi i prezzi nel loro complesso.

Dato che nel Regno Unito il modello attuale sembra non funzionare, il passaggio collettivo a un altro gestore diventa un altro modo per vincolare i consumatori. Rimane il grande quesito se il consumatore possa veramente esercitare una pressione sul mercato e, a sua volta, spingere i prezzi al ribasso.

## *Inizio del Big Switch*

Una volta concordato di associarci a 38 Degrees e di realizzare il *Big Switch*, ci siamo subito posti alcune domande. Ad alcune sapevamo di essere in grado di rispondere, per esempio come avremmo fatto i confronti fra le tariffe in modo chiaro e preciso per i consumatori.

Ma a molte altre domande sarebbe stata data risposta a mano a mano che avremmo portato avanti l'iniziativa del passaggio collettivo a un altro gestore. Fra queste c'erano: i consumatori saranno interessati? I fornitori di energia vi prenderanno parte? Possiamo attirare consumatori diversi da quelli cosiddetti "oculati", che passano regolarmente da un fornitore energetico all'altro, e attirare persone che non cambiano mai? Questo sforzo porterà a nuove tariffe? Si otterranno risparmi reali? E la gente passerà davvero a un altro gestore?

Per rispondere alla prima di queste domande, cioè se i consumatori si sarebbero fatti coinvolgere, sapevamo che avremmo dovuto rendere il processo il più semplice possibile. Il primo passo per ottenere questo risultato è stato il modo in cui abbiamo progettato il processo di reclutamento dei consumatori. Uno dei nostri obiettivi era poter fare un'offerta personalizzata a chiunque ci fornisse informazioni sulla propria tariffa e sul proprio utilizzo dell'energia. Avremmo usato questi dati per calcolare quanto avrebbero speso nel corso di 12 mesi successivi con la loro tariffa attuale e poi l'avremmo confrontato con quanto avrebbero speso grazie all'offerta ottenuta grazie al passaggio collettivo a un altro gestore.

Ciò prevedeva che a un certo momento i consumatori avrebbero dovuto compilare un modulo relativamente dettagliato con informazioni ricavate dalla loro bolletta energetica relative alla tariffa, al consumo di energia e alla modalità di pagamento.

La nostra preoccupazione nei primi giorni del *Big Switch* era che, obbligandoli a soddisfare subito questa richiesta di informazioni, i consumatori si

sarebbero scoraggiati, riducendo il numero dei possibili iscritti. Inoltre sapevamo che quest'idea sarebbe stata una novità per i consumatori e che avrebbe avuto bisogno di un movimento spontaneo di supporto prima di fare breccia fra la gente.

La soluzione è stata creare un processo di iscrizione in due fasi. Nella prima, tutto ciò che la gente doveva fare era registrare il proprio interesse e tutto ciò che chiedevamo era il nome e l'indirizzo email. Ciò aveva l'ulteriore vantaggio di garantirci che un gran numero di persone si iscrivevano al processo molto rapidamente, anche grazie al fatto che il nostro partner, 38 Degrees, aveva una notevole esperienza nel reclutare migliaia di persone per le sue campagne.

In un secondo momento, abbiamo ricontattato tutti coloro che si erano iscritti per la seconda fase. Quindi, abbiamo fissato loro un termine di scadenza per fornire le informazioni dettagliate di cui avevamo bisogno, come il loro fornitore di energia e i dettagli delle tariffe. Delle 285mila persone che si erano iscritte, più di 165mila hanno fornito queste informazioni. E questo ha rivelato alcuni aspetti interessanti a proposito del mercato energetico. Per esempio, le persone iscritte avevano 1.435 tariffe energetiche diverse. Il 57% di loro non gestiva il proprio conto energetico online. Ma quando è stata data loro la possibilità di farlo, l'84% ha scelto di farlo.

Sapevamo anche che l'iscrizione della gente online non sarebbe mai potuta essere l'unica opzione. Facendo così, probabilmente avremmo perso le moltissime persone non abituate a navigare fra diversi siti Internet e coloro che non cambiano mai. Perciò, siamo andati nei centri commerciali di cinque città britanniche e abbiamo arruolato personalmente decine di migliaia di persone. E abbiamo fatto lo stesso con altre migliaia di persone tramite posta, in particolare attraverso un modulo che gli abbonati di Which? hanno ricevuto con la loro rivista e che potevano rispedire gratuitamente.

Naturalmente, anche il clamore suscitato da un'efficace campagna sui media e sui *social media*, che ha attirato molta attenzione da parte dei canali televisivi dedicati all'informazione e dei nostri quotidiani nazionali, ha assicurato il coinvolgimento di molti consumatori sin dalle fasi iniziali. Nelle prime 48 ore si erano iscritte ben 20mila persone e ci siamo ben presto resi conto che l'interesse dei consumatori non sarebbe stato uno dei nostri problemi.

## L'asta del Big Switch

Una delle domande successive alle quali dovevamo rispondere era come avremmo trattato con le società e come avremmo garantito affari e risparmi ai consumatori. Dopo avere esaminato l'esperienza di Consumentenbond nei Paesi Bassi, abbiamo deciso di organizzare un processo di asta al ribasso.

Un processo di asta al ribasso sostanzialmente significa che viene fissato un prezzo iniziale, poi i partecipanti sono invitati a presentare offerte sempre più

basse fino al termine delle offerte: vince il prezzo più basso. Abbiamo deciso che questo approccio avrebbe funzionato, dato che avrebbe determinato l'offerta migliore in un certo momento - cioè quello della data dell'asta - e avrebbe limitato il numero delle nuove proposte offerte ai consumatori.

L'intenzione iniziale era organizzare una sola asta per una sola tariffa energetica. Tuttavia, ben presto ci siamo resi conto che non tutti i consumatori vogliono lo stesso tipo di tariffa energetica. E, in particolare, le diverse tariffe energetiche nel Regno Unito sono determinate soprattutto dalla modalità utilizzata dalla gente per pagare la fornitura di energia, mediante addebito in conto corrente o tramite assegno o contanti. Le tariffe differiscono anche a seconda che si voglia gestire il proprio conto online o ricevere le bollette tramite posta.

Ciò ha fatto sì che, alla fine, sono state create tre tariffe fra le quali fare scegliere i consumatori e poi organizzato un'asta separata per ognuna. Le tre tariffe erano un'offerta "offline" con pagamento in contanti/assegno, un'offerta *offline* con addebito in conto corrente e un'offerta online con addebito in conto corrente.

Ma c'era dell'altro lavoro da fare. Per le tariffe energetiche presentate nell'asta del *Big Switch* abbiamo dovuto stabilire una serie di criteri che fossero interessanti per il cliente. Avevamo anche bisogno di criteri tariffari omogenei, in modo tale da consentirci di confrontare proposte simili delle società che partecipavano all'asta.

Fra i criteri c'era quello di stabilire che le tariffe con addebito in conto corrente dovevano mantenere fisso il prezzo per almeno 12 mesi. Ciò significava che le società non potevano presentare offerte che sarebbero potute aumentare in qualunque momento. Questa decisione rispecchiava il fatto che le tariffe fissate erano relative alle offerte energetiche più concorrenziali sul mercato nel momento in cui abbiamo lanciato il *Big Switch*.

Tuttavia, abbiamo deciso che le tariffe con pagamento in contanti/assegno avrebbero dovuto avere un prezzo variabile. Ciò era dovuto al fatto che, quando abbiamo lanciato il *Big Switch*, i piani più convenienti sul mercato per le persone che volevano pagare in contanti/assegno erano tutti costituiti da offerte variabili. Per assicurarci che le persone che propendevano per questa opzione facessero il migliore affare possibile, abbiamo specificato che questa tariffa avrebbe dovuto avere uno sconto percentuale fisso rispetto alla tariffa standard che doveva essere applicata in modo omogeneo per tutti i 12 mesi di validità dell'offerta.

Ciò significava che il fornitore vincitore di questa categoria non avrebbe potuto decidere di aumentare il prezzo della tariffa subito dopo il *Big Switch*. In caso di un aumento generalizzato del prezzo di tutte le tariffe, allora questo avrebbe riguardato anche la tariffa in contanti e mediante assegno del *Big Switch*.

Un altro criterio è stato quello relativo al modo in cui sono stati applicati gli sconti sulla tariffa. I consumatori britannici in genere ottengono sconti dai

fornitori di energia per pagamento tramite addebito in conto corrente, perché queste convenzioni fanno risparmiare denaro ai fornitori. Questi risparmi maturano per i fornitori in modo continuo: perciò, Which? crede che non sia giusto che i consumatori debbano aspettare molto più a lungo per trarne vantaggio, mentre nel frattempo pagano troppo per la loro energia. Inoltre, nel caso in cui questi sconti ritardati vengono applicati annualmente, al termine di un contratto annuale sostanzialmente fungono da commissione di uscita.

In relazione alle commissioni di uscita, per assicurarci che i fornitori potessero essere il più concorrenziali possibile, abbiamo fissato dei criteri che consentivano commissioni di uscita fino a un massimo di 30 sterline. Ciò ha permesso ai fornitori di avere un livello di sicurezza sui consumatori che avrebbero potuto guadagnare attraverso il passaggio collettivo a un altro fornitore e perciò lo scopo era quello di incoraggiarli a fare offerte più basse. Abbiamo deciso che 30 sterline fosse in linea con le offerte attuali sul mercato energetico e abbiamo chiarito molto bene la questione delle commissioni di uscita a tutti i consumatori interessati a cambiare fornitore attraverso il *Big Switch* in modo da essere quanto più trasparenti possibile.

Infine, negli ultimi anni alcune offerte energetiche presenti sul mercato ci hanno abituato a vedere esclusi i clienti esistenti o i clienti di certi fornitori. Noi volevamo assicurarci che l'offerta del *Big Switch* fosse aperta a tutti, così abbiamo stabilito che i fornitori di energia non potessero seguire questa consuetudine.

## *La risposta delle società di fornitura energetica*

Dopo avere preparato l'asta e i criteri per le tariffe energetiche, potevamo iniziare a discutere con le società energetiche per capire quali avrebbero preso parte all'operazione.

Bisogna dire che siamo stati accolti da una certa dose di scetticismo e da un po' di netta opposizione. Il mercato energetico del Regno Unito è costituito da sei grandi società che dominano il 99% della base dei consumatori e due di questi fornitori ci hanno risposto che non avrebbe mai funzionato, autoescludendosi subito dall'operazione. Secondo loro il mercato energetico era troppo complesso e c'erano troppe variabili perché un passaggio collettivo a un altro gestore potesse funzionare.

Il mercato energetico del Regno Unito ha anche un numero simile di fornitori molto più piccoli con decine di migliaia di clienti. Insieme, però, costituiscono soltanto l'1% del mercato. Tra di essi ci sono fornitori che si concentrano sull'offerta ai consumatori di energie rinnovabili e, di conseguenza, trovano difficoltà a essere competitivi sui prezzi rispetto ai fornitori più grandi. Un paio di queste società ci ha raccomandato di inserire una categoria di tariffa "verde". Anche se sappiamo che alcuni consumatori vogliono questo tipo di offerta

energetica, la motivazione della maggioranza delle persone è esclusivamente ottenere il prezzo più basso possibile. Perciò, ciò su cui volevamo concentrare l'attenzione del *Big Switch* era ottenere l'offerta migliore possibile in termini di costi. Ciò è significato inevitabilmente che questi fornitori non hanno potuto realisticamente competere nella nostra asta e perciò anch'essi si sono ritirati.

Le rimanenti società hanno osservato con cautela e interesse i progressi del *Big Switch*. E, a mano a mano che l'interesse dei consumatori aumentava rapidamente e noi vedevamo l'iscrizione di migliaia e migliaia di persone, anche l'interesse delle società è aumentato. Ha aiutato anche il fatto che dai politici è arrivato un notevole sostegno al *Big Switch*. Il ministro dell'Energia del Regno Unito ha dato un supporto incredibile e i membri del Parlamento di tutti i partiti hanno sostenuto entusiasticamente il *Big Switch*. Questo ha messo un'ulteriore pressione alle società a partecipare.

Quando abbiamo iniziato i colloqui con le società, è emerso chiaramente che avremmo dovuto apportare piccole modifiche al progetto iniziale per aiutare alcuni di essi a partecipare. Per esempio, ci siamo resi conto che i piccoli fornitori avrebbero avuto dei problemi ad accogliere un elevato numero di nuovi clienti: perciò, abbiamo convenuto di limitare il numero massimo di passaggi a questi piccoli fornitori a sole 20mila unità.

Alla fine, sette società, compresi quattro grandi gestori, si sono fatte coinvolgere seriamente nel processo del *Big Switch*. Quando si è trattato di fare l'asta vera e propria, in cinque hanno accettato di prendervi parte.

## *Il risultato*

All'inizio di maggio 2012 si è tenuta l'asta. Tre mesi dopo il lancio del piano, era giunto il momento della verità. Le cinque società che vi prendevano parte avrebbero fatto delle offerte? Avrebbero fatto meglio delle offerte più convenienti presenti sul mercato? E perciò avrebbero fatto risparmiare i consumatori?

Per fortuna, la risposta a tutte queste domande è stata positiva. Alla fine, è stata una piccola, nuova società dell'energia - la Co-operative Energy - a offrire i migliori affari in tutte e tre le categorie di tariffa, che superavano le migliori offerte esistenti sul mercato per i clienti con addebito in conto corrente e che uguagliavano la migliore offerta per i clienti con pagamento in contanti/assegno. Le tariffe vincenti di Co-operative Energy sarebbero costate alla famiglia media 1.048 sterline all'anno se avesse pagato con addebito in conto corrente, e 1.144 sterline in caso di pagamento in contanti o per assegno.

Co-operative Energy era sul mercato dell'energia nel Regno Unito soltanto da un anno e aveva circa 25mila clienti. Perciò, noi abbiamo convenuto con loro che avrebbero potuto limitare il numero di clienti acquisiti attraverso il *Big Switch*. Se più di 30mila persone (20mila per le categorie con addebito in conto corrente e 10mila per la categoria contanti/assegno) fossero passate alla tariffa



vincente di Co-operative Energy, allora a qualunque persona avesse cambiato gestore sarebbe stato offerto il secondo affare più conveniente disponibile sul mercato.

Le prime analisi hanno indicato che oltre il 70% delle persone che si sono iscritte sono riuscite a ottenere un risparmio. Naturalmente, alcuni degli iscritti avevano già dei piani energetici competitivi e perciò non potevano beneficiare di questa nuova offerta. Ma in media coloro che sono riusciti a risparmiare si trovano una riduzione della bolletta pari a 123 sterline all'anno, pari a circa il 10% di una bolletta domestica tipica. Fra coloro che si sono iscritti c'erano circa 30mila famiglie che avevano le peggiori tariffe sul mercato e che, grazie al cambio di gestore, sono riuscite a ridurre le loro bollette di oltre 200 sterline.

Il nostro compito successivo era comunicare questo a tutti coloro che si erano iscritti. Perciò, abbiamo contattato le 165mila persone che hanno fornito le informazioni dettagliate relative alla tariffa e all'utilizzo e abbiamo inviato loro una quotazione personalizzata del loro risparmio, in cui abbiamo dimostrato quanto avrebbero potuto risparmiare. Le restanti 110mila persone che non avevano fornito queste informazioni hanno ricevuto le informazioni sulle cifre del risparmio medio ed è stata offerta loro la possibilità di inserire i loro dati se volevano una quotazione più precisa e di procedere con il cambio. Quindi, alle persone è stato dato tempo fino alla fine di maggio 2012 per scegliere se volevano passare a un altro gestore.

Abbiamo fatto un passo ulteriore per assicurarci che alle persone venisse detto se il *Big Switch* stava offrendo loro il miglior affare possibile. A causa di variazioni regionali delle tariffe energetiche e della complessità del mercato, è quasi impossibile che una sola tariffa energetica costituisca il migliore affare possibile per tutte le famiglie. Le tariffe avranno prezzi diversi per consumatori diversi in base a dove vivono e a quanta energia utilizzano. Perciò, abbiamo fatto un confronto fra tutte le offerte disponibili sul mercato del Regno Unito nel giorno dell'asta del *Big Switch* in relazione alle circostanze individuali di ogni cliente per assicurarci che alle persone venisse proposto il miglior affare per loro. In molti casi, ma non tutti, si trattava delle tariffe vincenti proposte nell'asta da Co-operative Energy. Dove c'era una proposta alternativa migliore, ai consumatori è stata data la possibilità di sceglierla.

Quando, il 28 maggio 2012, è stata superata la data limite per il cambio di gestore, avevano effettuato il cambio più di 37mila persone. Naturalmente, questa cifra era molto inferiore alle iscrizioni iniziali al *Big Switch*, ma ciò continuava a significare che i singoli consumatori stavano risparmiando in media 223 sterline all'anno e che, nel complesso, risparmiavano più di 8 milioni di sterline. E questo comprendeva l'aver raggiunto migliaia di persone che non erano abituate a cambiare gestore e che erano legati a offerte energetiche terribili.

## Conclusioni

Siamo contenti di quanto ottenuto con il *Big Switch* - cambiare il mercato, generare un risparmio per migliaia di persone e arrivare a coloro che non hanno mai effettuato un cambio di gestore in precedenza - ma è importante ricordare che questo è soltanto un primo passo.

È stato necessario coinvolgere molte persone per conseguire questo risultato. Ma un mercato dell'energia funzionante e competitivo risponderebbe molto meglio alle richieste di massa. Il passaggio collettivo a un altro operatore adesso sembra essere una caratteristica del mercato energetico del Regno Unito con la comparsa di nuovi piani, che coinvolgono soprattutto consigli locali e, in particolare, aree locali. Which? sta pensando a come sostenere queste iniziative e spera che abbiano successo, in modo tale che sempre più persone possano risparmiare sulla bolletta energetica.

Ma, cosa ancora più importante, il *Big Switch* ci ha lasciato la convinzione della necessità di continuare a spingere per una più ampia riforma del mercato energetico a vantaggio dei consumatori. Non è giusto che i consumatori siano costretti a cercare dei piani collettivi di passaggio ad altri gestori come il *Big Switch* per essere sicuri di fare un buon affare in campo energetico, e il nostro organo di controllo sull'energia, Ofgem, deve fare molto di più per rendere tutte le tariffe energetiche semplici e chiare, in modo tale che chiunque possa scegliere l'offerta più conveniente.