



4° Indagine
Liberalizzazione Mercato Energia
Roma, 24 giugno 2011



PREMESSA

L'indagine, realizzata tra gennaio e febbraio 2011, rappresenta la naturale prosecuzione del percorso d'analisi iniziato nel 2007; anche quest'anno l'obiettivo principale è stato quello di verificare il livello di conoscenza da parte delle famiglie italiane in merito alla liberalizzazione del mercato elettrico e del gas, approfondendo inoltre i desiderata e gli elementi di criticità dei consumatori rispetto alle offerte commerciali e alla propensione al cambio di fornitore.

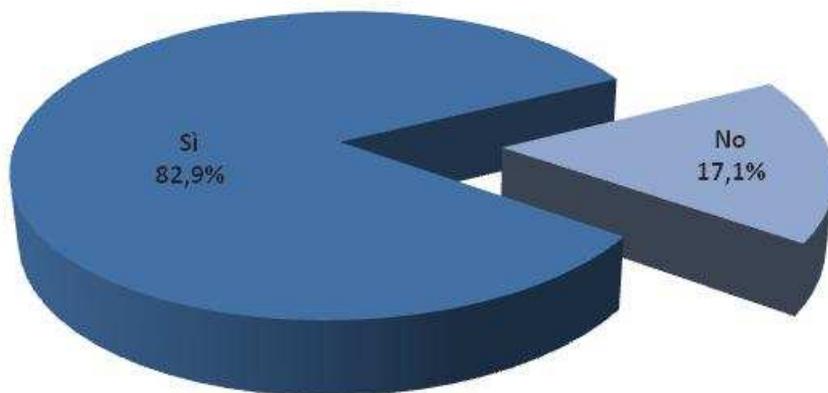
La quarta edizione della ricerca ha riguardato un campione complessivo di 2.000 famiglie (1.000 per il mercato elettrico e 1.000 per il mercato gas), intervistate con metodologia C.A.T.I. da qualificati professionisti del settore; i soggetti sono stati selezionati sulla base della ripartizione geografica, del titolo di studio e dell'ammontare medio della spesa della bolletta energetica (elettricità/gas), in modo da ottenere una profilazione maggiormente approfondita per ogni tipologia di risposta.

CONOSCENZA LIBERALIZZAZIONE

ELETTRICITA'



Conoscenza della liberalizzazione



CONOSCENZA LIBERALIZZAZIONE

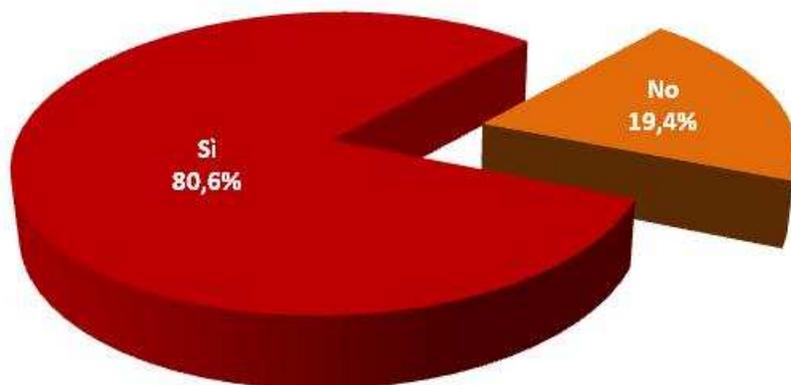
2007 >	SI 62,0% / NO 38%
2008 >	SI 74,0% / NO 26%
2010* >	SI 78,8% / NO 21,2%
2011 >	SI 82,9% / NO 17,1%

Il livello medio di conoscenza della liberalizzazione tra chi ha un diploma di scuola media inferiore o superiore o tra chi è laureato è dell'85% circa; tale conoscenza scende al 67,5% per chi ha solo la licenza elementare.

GAS



Conoscenza della liberalizzazione



CONOSCENZA LIBERALIZZAZIONE

2007 >	NR
2008 >	SI 53,0% / NO 47%
2010* >	SI 67,7% / NO 32,3%
2011 >	SI 80,6% / NO 19,4%

Il livello di conoscenza rispetto alla possibilità di scegliere liberamente il fornitore di gas è molto superiore alla media tra chi dispone di un diploma superiore (89% a fronte di una media dell'81% circa) e molto inferiore tra chi ha solo la licenza elementare (60,2%).

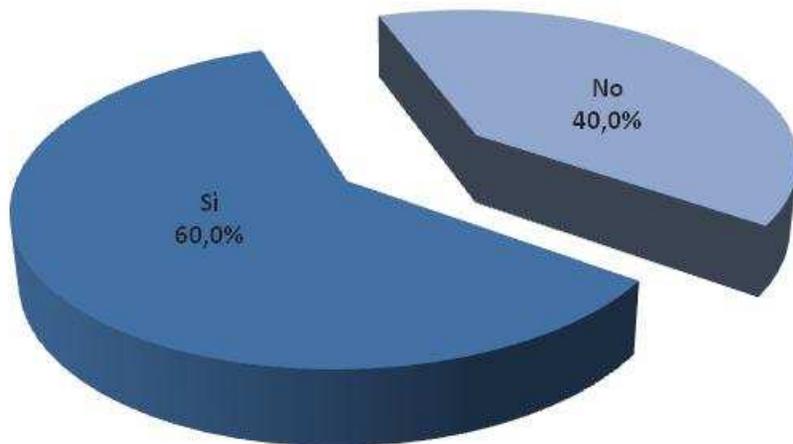
*L'indagine è stata condotta a dicembre 2009 e i dati rielaborati a inizio 2010. Per brevità si inserisce solo la dicitura relativa all'anno 2010.

OFFERTE COMMERCIALI: CONOSCENZA

ELETTRICITA'



Conoscenza delle offerte commerciali



CONOSCENZA OFFERTE

2007 > **SI 62,5%** / NO 37,5%

2008 > **SI 48,0%** / NO 52%

2010 > **SI 54,5%** / NO 45,5%

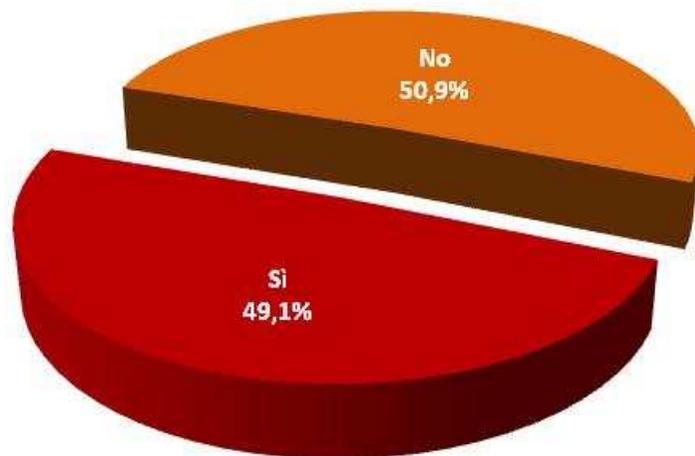
2011 > **SI 60,0%** / NO 40,0%

Da sottolineare che chi ha una bolletta annua di elettricità inferiore ai 300€ conosce le offerte commerciali solo nel 45,6% dei casi, mentre **chi ha una spesa che supera gli 800€ le conosce nel 73,2% dei soggetti intervistati.**

GAS



Conoscenza delle offerte commerciali



CONOSCENZA OFFERTE

2007 > NR

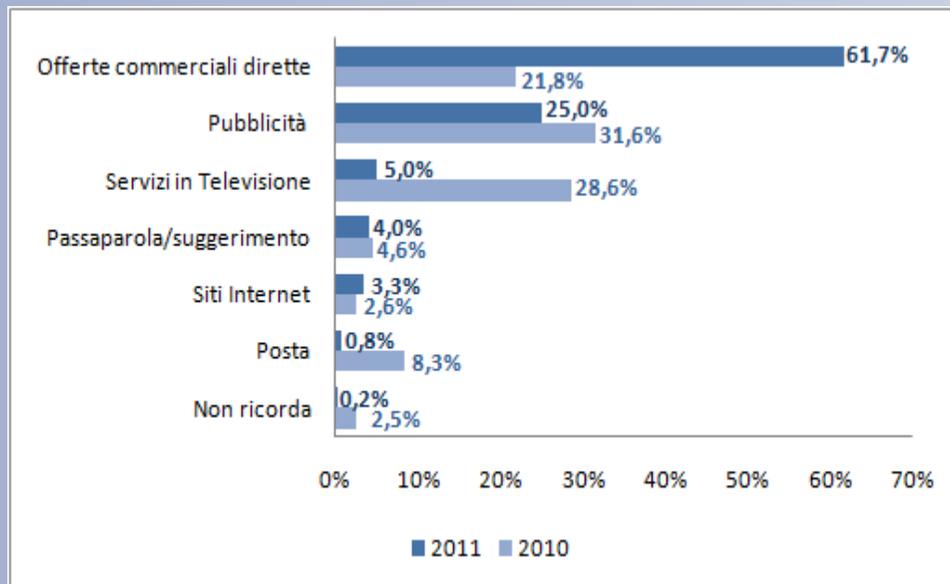
2008 > **SI 31%** / NO 69%

2010 > **SI 44,3%** / NO 55,7%

2011 > **SI 49,1%** / NO 50,9%

OFFERTE COMMERCIALI: CANALE CONOSCENZA

ELETTRICITA'

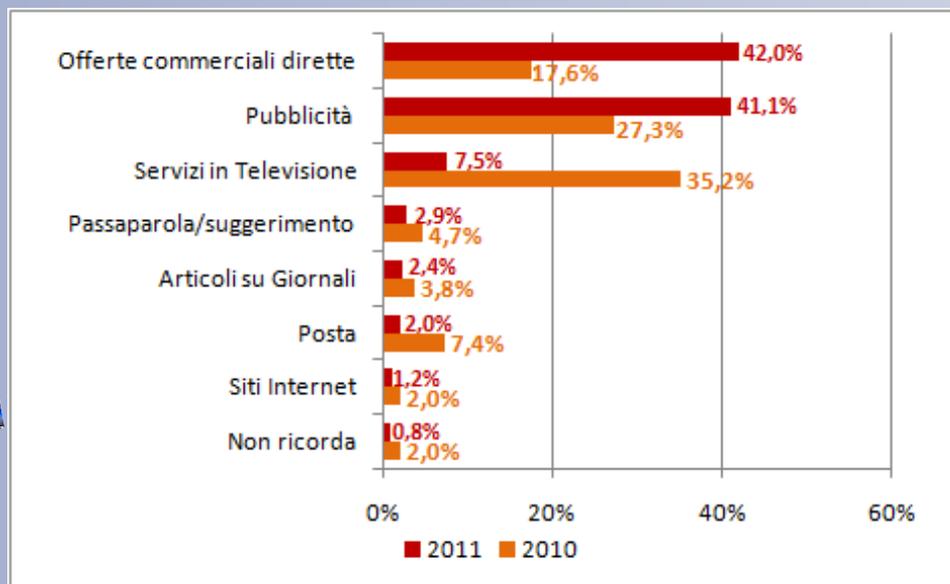


CANALE DI CONOSCENZA

Rispetto al 2007 è diminuita l'incidenza del canale **Publicità** e dei **Servizi in Tv** in favore di un **sempre più frequente contatto diretto** tra gli operatori elettrici e le famiglie dei consumatori per la presentazione delle offerte commerciali.

Tra coloro che dichiarano di aver ricevuto informazioni dirette sulle offerte, **il 75,1% è stato contattato telefonicamente**, **il 24,1% ha ricevuto il venditore a casa** e solo **lo 0,8% ha chiamato personalmente**.

GAS



CANALE DI CONOSCENZA

Rispetto agli anni **scorsi diminuisce notevolmente l'incidenza dei Servizi in Televisione**, mentre **aumenta notevolmente**, anche per il campione-gas, la percentuale di coloro che sono venuti a **conoscenza delle offerte commerciali tramite contatto diretto da parte delle aziende**. Al contrario che per il campione elettricità, nel gas le famiglie affermano di aver conosciuto nel 2011 le offerte commerciali in modo rilevante anche attraverso la pubblicità.

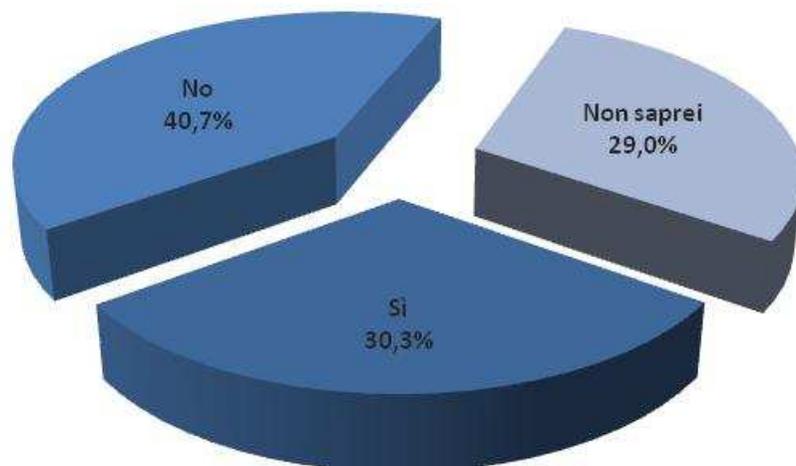
Chi è stato contattato direttamente ha segnalato come canale principale la **telefonata del venditore (69%)** e a seguire **l'appuntamento a casa (25,2%)**.

OFFERTE COMMERCIALI: CONFRONTABILITA'

ELETTRICITA'



Confrontabilità della offerte commerciali



CONFRONTABILITA' OFFERTE COMM.LI

2010 > **SI 33,8%** / NO 29,9% / NS 36,3%

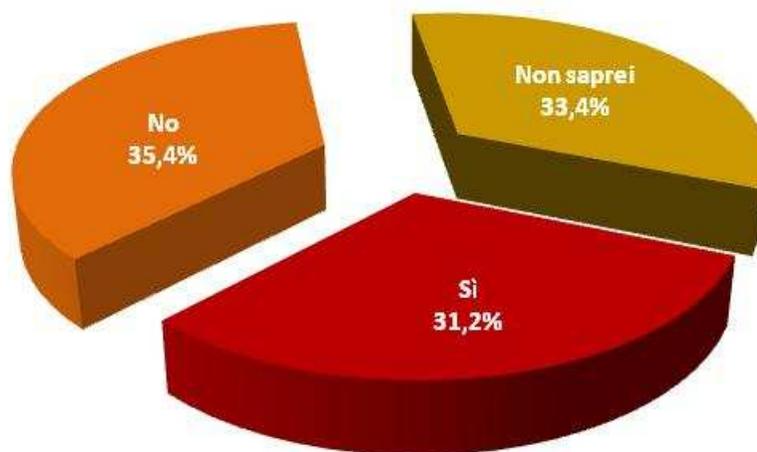
2011 > **SI 30,3%** / NO 40,7% / NS 29,0%

Interessante il dato rispetto alla **scolarità**: le persone che hanno la **licenza elementare ritengono le offerte commerciali confrontabili in modo lievemente superiore alla media (32,7% rispetto al 30,3%)** mentre **chi ha la laurea le ritiene non confrontabili in modo decisamente superiore alla media (51,2% rispetto al 40,7%)**

GAS



Confrontabilità delle offerte commerciali



CONFRONTABILITA' OFFERTE COMM.LI

2010 > **SI 24,8%** / NO 20,5% / NS 54,6%

2011 > **SI 31,2%** / NO 35,4% / NS 33,4%

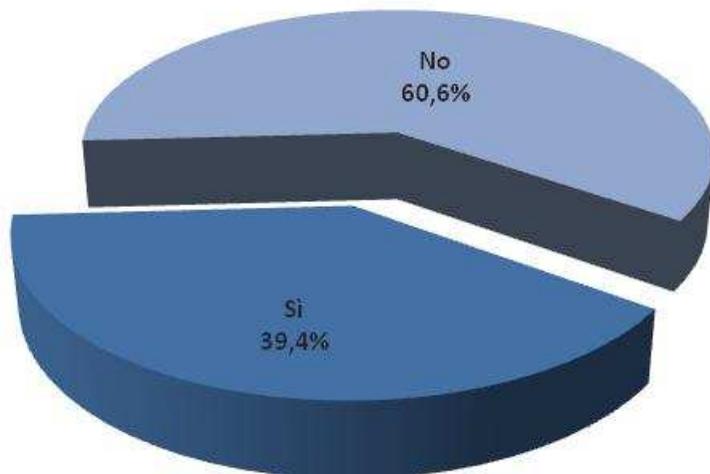
Anche nel campione gas rimane interessante il trend relativamente alla **scolarità**: rispetto al campione complessivo, **chi è laureato ritiene in percentuale maggiore le offerte poco confrontabili (41,5%)**, mentre tra chi ha solo la **licenza elementare sono più frequenti i "non saprei" (47%)**.

PREZZO REGOLATO: CONOSCENZA

ELETTRICITA'



Conoscenza prezzo regolato



CONOSCENZA PREZZO REGOLATO

2011 > **NO 60,6% / SI 39,4%**

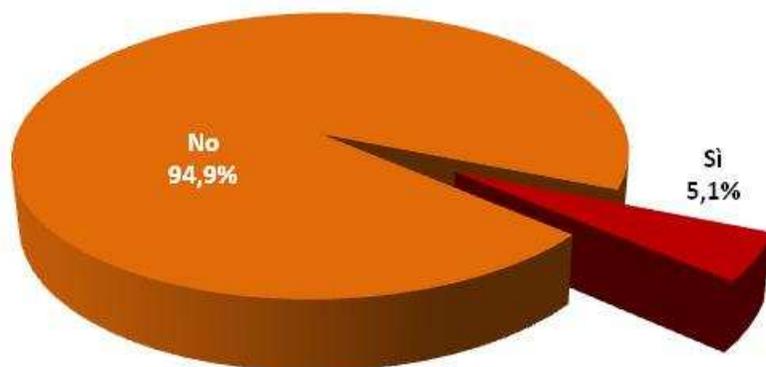
Ancora bassa la percentuale di persone che rispondono affermativamente alla domanda se sanno che esiste un prezzo regolato stabilito dall'Autorità (domanda fatta all'intero campione).

Chi è a conoscenza del prezzo regolato per la maggior parte **(65%) sa anche che è possibile ritornare al prezzo stabilito dall'Autorità** dopo aver cambiato fornitore/accettato una nuova offerta.

GAS



Conoscenza prezzo regolato



CONOSCENZA PREZZO REGOLATO

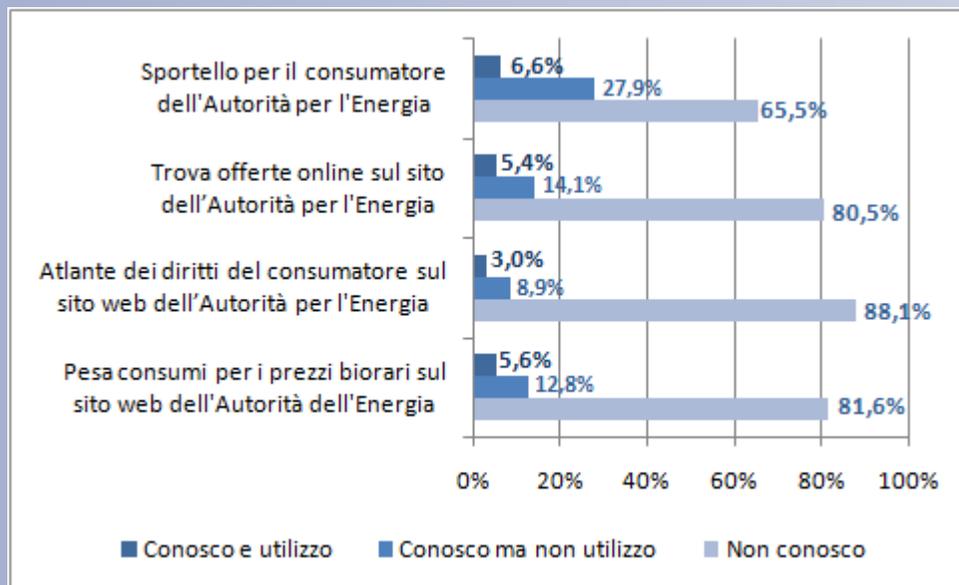
2011 > **NO 94,9% / SI 5,1%**

Bassa la percentuale di coloro che dichiarano di sapere che esiste un prezzo regolato per il gas stabilito dall'Autorità.

Anche chi è a conoscenza del prezzo regolato **afferma di non sapere (67%) che è possibile ritornare al prezzo stabilito dall'Autorità** dopo aver cambiato fornitore/accettato una nuova offerta.

CONOSCENZA STRUMENTI A DISPOSIZIONE DEL CONSUMATORE

ELETTRICITA'



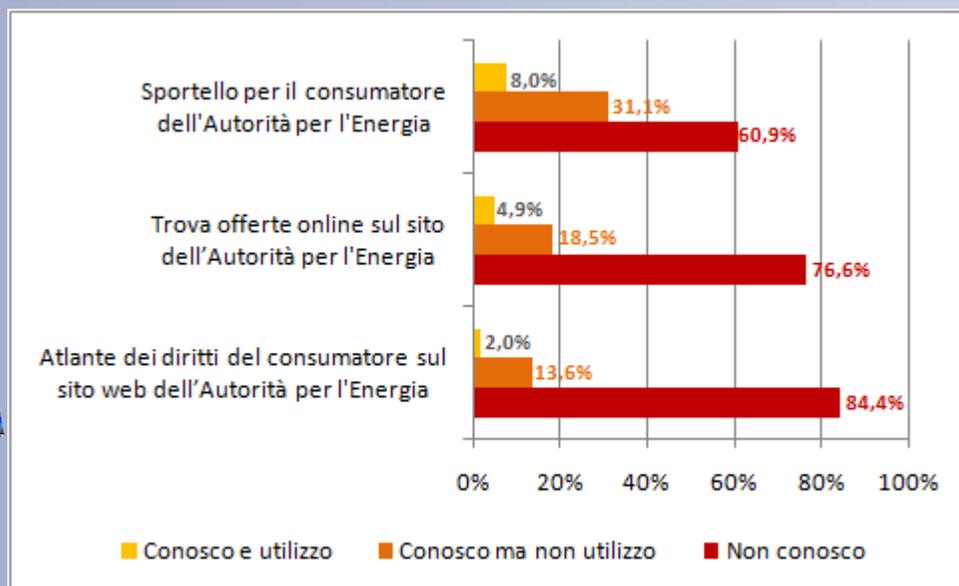
CONOSCENZA STRUMENTI A DISPOSIZIONE DEL CONSUMATORE

Lo strumento più conosciuto e utilizzato secondo le famiglie intervistate è lo **Sportello del Consumatore (6,6%)**, seguito dal Trova Offerte online (5,4%).

Rispetto all'anno scorso, aumentano le persone che dichiarano di conoscere il Trova Offerte (nel 2009/2010 solo l'1,8% aveva risposto affermativamente).

Risulta comunque ancora bassa la conoscenza degli strumenti a disposizione del consumatore ed il relativo utilizzo.

GAS



CONOSCENZA STRUMENTI A DISPOSIZIONE DEL CONSUMATORE

Lo strumento più conosciuto e utilizzato secondo le famiglie intervistate, anche per quanto riguarda il campione gas, è lo **Sportello del Consumatore (8%)**, seguito dal Trova Offerte online (4,9%).

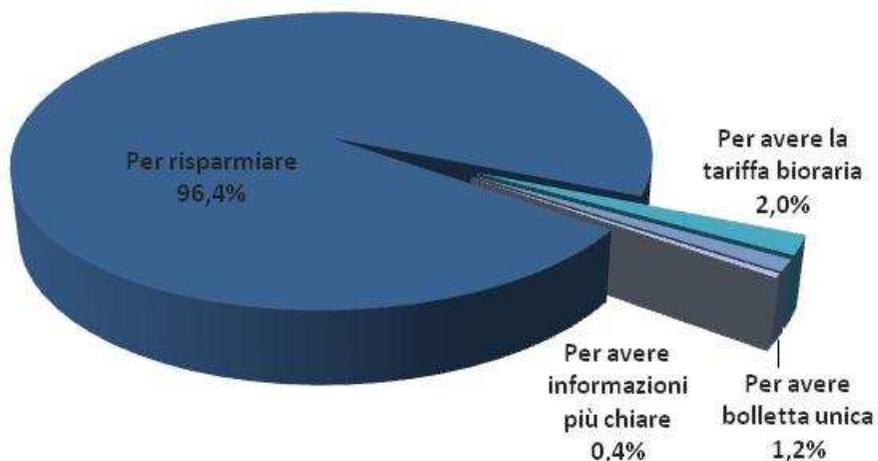
Risulta comunque ancora bassa la conoscenza degli strumenti a disposizione del consumatore ed il relativo utilizzo.

MOTIVAZIONE ALLO SWITCH

ELETTRICITA'



Motivazione allo switch



MOTIVAZIONE ALLO SWITCH

2010 > **RISPARMIARE: 75%**

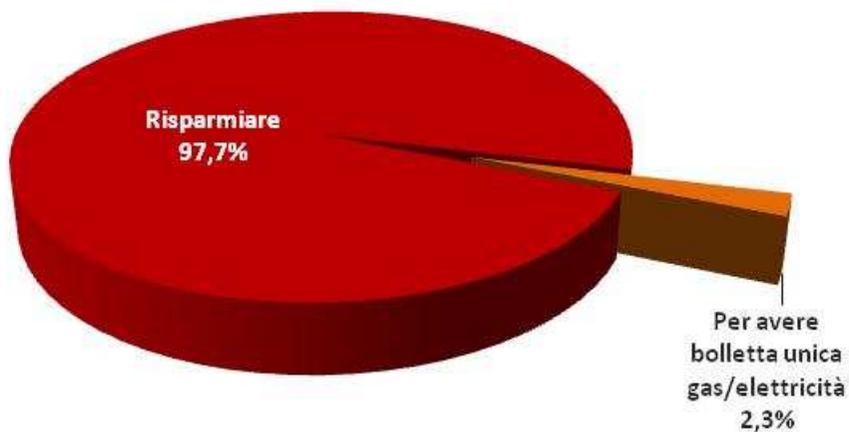
2011 > **RISPARMIARE: 96%**

Aumenta ancora in modo significativo la percentuale di soggetti che dichiara di aver cambiato fornitore di energia/accettato una nuova offerta per risparmiare sulla bolletta (la domanda era aperta, le risposte sono state successivamente ri-accorpate).

GAS



Motivazione allo switch



MOTIVAZIONE ALLO SWITCH

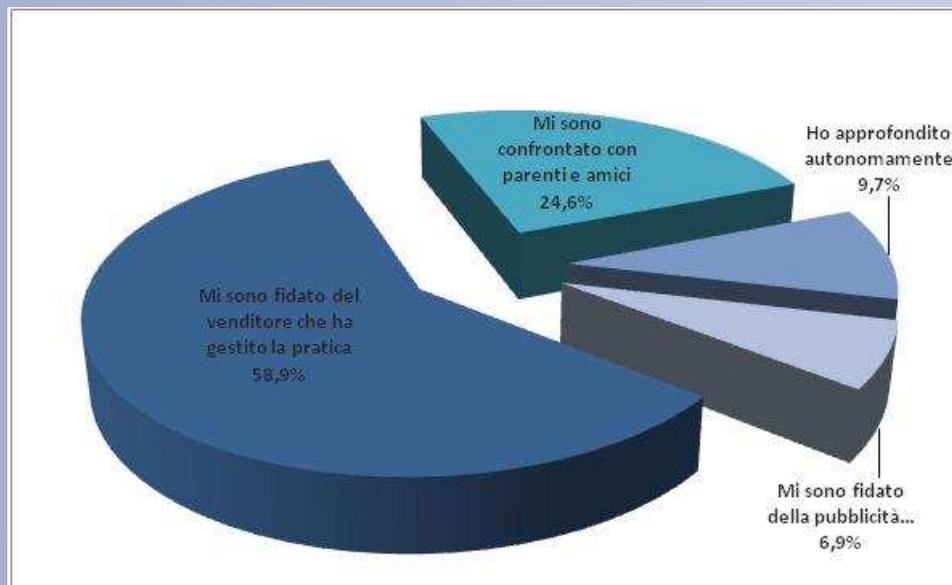
2010 > **RISPARMIARE: 89%**

2011 > **RISPARMIARE: 97,7%**

Il campione gas ha risposto nel 98% dei casi che ha cambiato fornitore per risparmiare (anche in questo caso la domanda era aperta e le risposte sono state accorpate successivamente in fase di rielaborazione).

NELL'ACCETTARE LA NUOVA PROPOSTA/OFFERTA ...

ELETTRICITA'

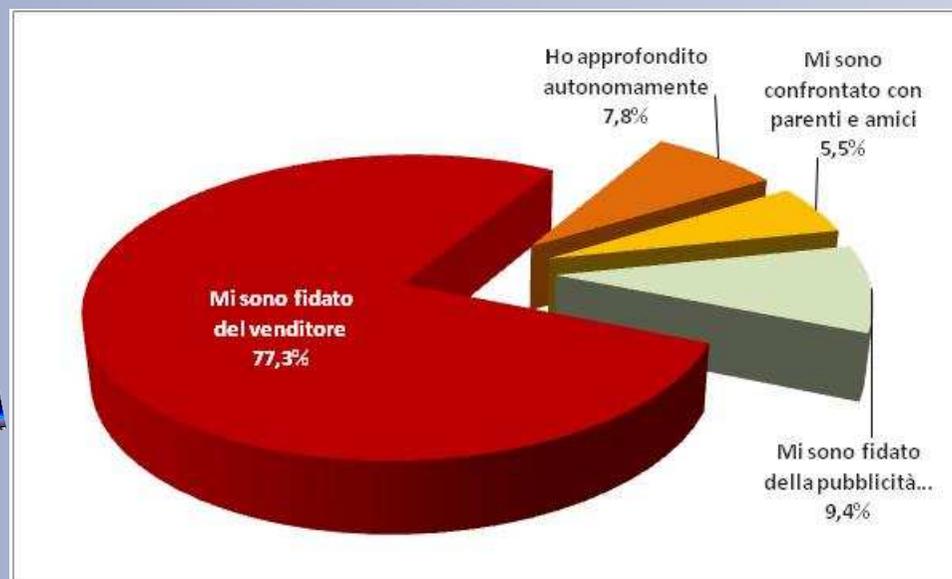


NELL'ACCETTARE LA NUOVA OFFERTA..

E' stato chiesto ai soggetti intervistati se nell'accettare la nuova offerta commerciale si fossero fidati del venditore o se avessero approfondito autonomamente.

La maggioranza dice di essersi **fidata del venditore o del messaggio pubblicitario (66%)**, alta anche la percentuale di coloro che si sono **confrontati con parenti e amici (24,6%)**.

GAS



NELL'ACCETTARE LA NUOVA OFFERTA..

E' stato chiesto ai soggetti intervistati se nell'accettare la nuova offerta commerciale si fossero fidati del venditore o se avessero approfondito autonomamente.

La maggioranza dice di essersi **fidata del venditore o del messaggio pubblicitario (86,7%)**.

DUAL FUELS

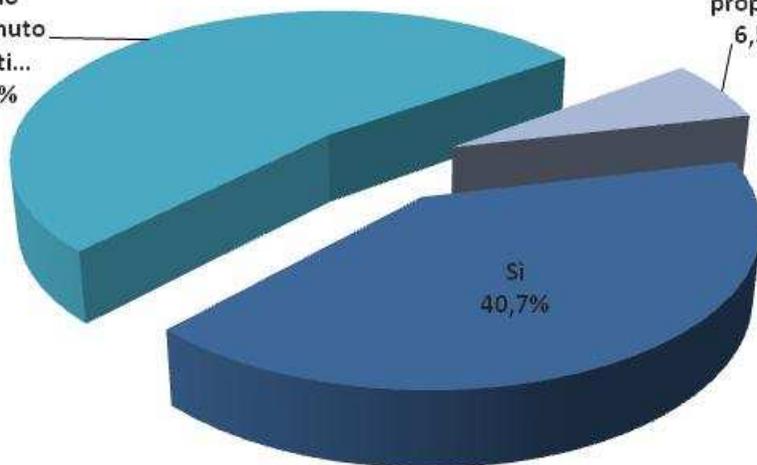
ELETTRICITA'



Dual fuels

No, ho mantenuto distinti...

52,8%



No, nessuno me l'ha proposta
6,5%

Si
40,7%

DUAL FUELS

2010 > **SI 41,9% / NO 49,5%**

2011 > **SI 40,7% / NO 52,8%**

La maggioranza delle famiglie conferma di non aver scelto un'offerta dual fuels per avere il medesimo fornitore di energia elettrica e gas.

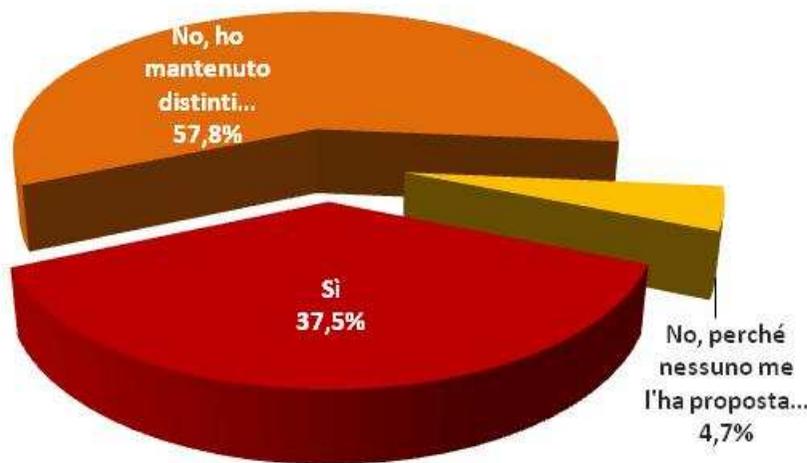
GAS



Dual fuels

No, ho mantenuto distinti...

57,8%



No, perché nessuno me l'ha proposta...
4,7%

Si
37,5%

DUAL FUELS

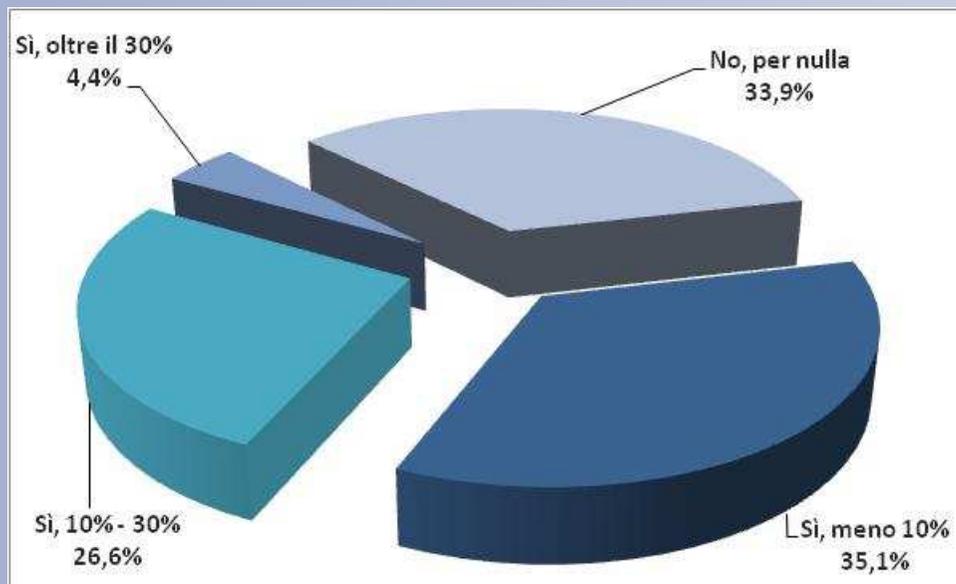
2010 > **SI 51,9% / NO 42,9%**

2011 > **SI 37,5% / NO 57,8%**

Si registra un cambiamento nel comportamento delle famiglie del campione gas: nel 2009 la maggioranza di coloro che avevano effettuato lo switch dichiarava di aver scelto un'offerta congiunta elettricità/gas mentre quest'anno quasi il 58% dice di aver mantenuto distinti i due fornitori.

RISPARMIO PERCEPITO

ELETTRICITA'



RISPARMIO PERCEPITO

2008 > **Nessun risparmio - - - > 10,3**

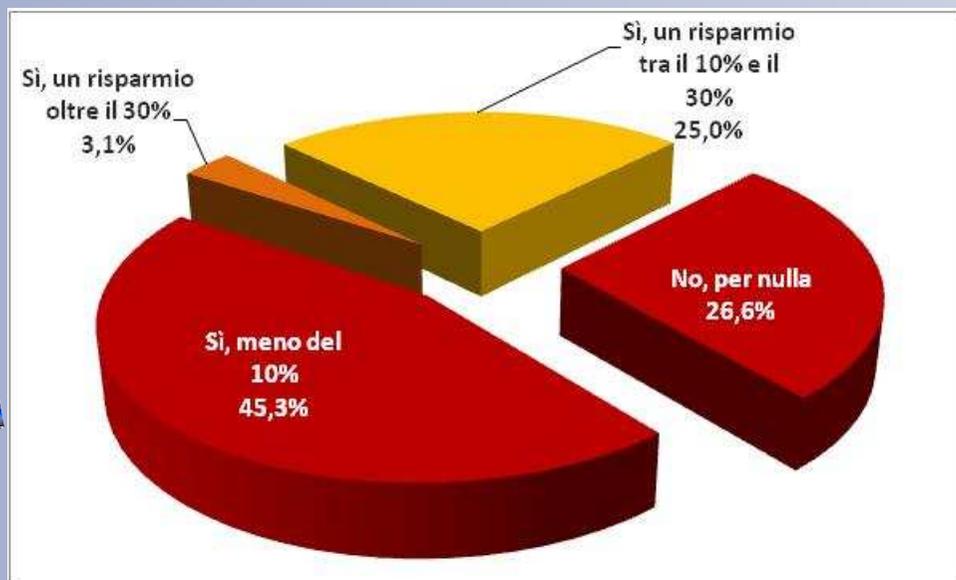
2010 > **Nessun risparmio - - - > 35,2%**

2011 > **Nessun risparmio - - - > 33,9%**

Oltre un terzo degli intervistati ritiene di non aver risparmiato nulla grazie al cambio di fornitore.

Il 31% ritiene di aver ottenuto risparmi oltre il 10%.

GAS



RISPARMIO PERCEPITO

2007 > NR

2008 > **Nessun risparmio - - - > 25,3**

2010 > **Nessun risparmio - - > 14,3%**

2011 > **Nessun risparmio - - > 26,6%**

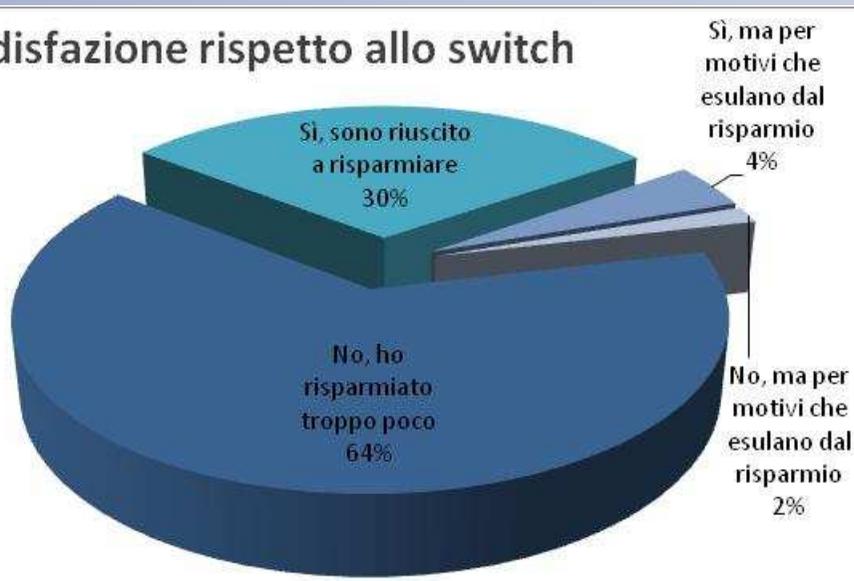
Rispetto al campione elettricità sono meno i soggetti che dicono di non aver risparmiato nulla (26,6% rispetto al 33,9%) ma sono di più quelli che dicono di aver risparmiato meno del 10% (45,3%).

SODDISFAZIONE PER LO SWITCH

ELETTRICITA'



Soddisfazione rispetto allo switch



SODDISFAZIONE PER LO SWITCH

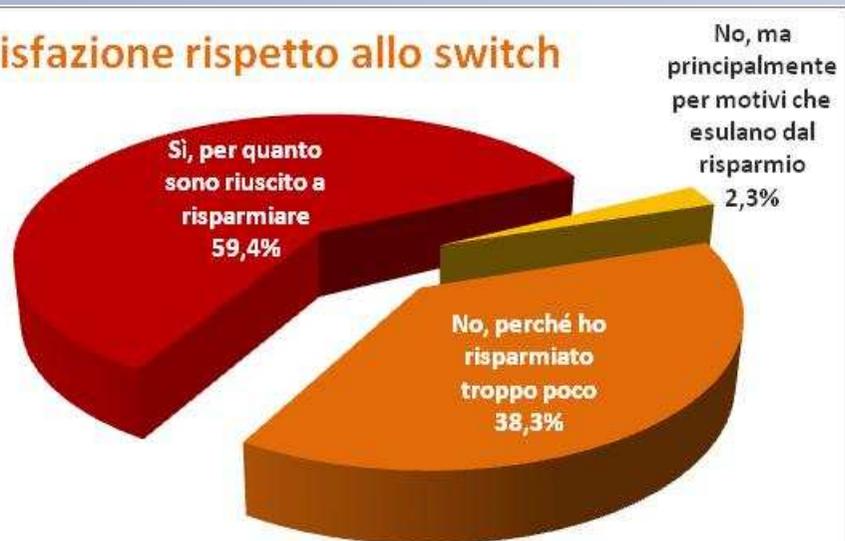
Il livello di soddisfazione rispetto allo switch è fortemente connesso alle motivazioni economiche: tra chi si dichiara soddisfatto grazie al risparmio percepito e chi invece si ritiene poco soddisfatto proprio per l'esiguità del risparmio si ottiene un complessivo **96% di utenti che fanno dipendere la loro soddisfazione dal prezzo ottenuto.**

Comunque non si considera soddisfatto il 66%.

GAS



Soddisfazione rispetto allo switch



SODDISFAZIONE PER LO SWITCH

Anche per il campione-gas il livello di soddisfazione rispetto allo switch è fortemente connesso alle motivazioni economiche: tra chi si dichiara soddisfatto grazie al risparmio percepito e chi invece si ritiene poco soddisfatto proprio per l'esiguità del risparmio si ottiene un complessivo **97,7% di utenti che fanno dipendere la loro soddisfazione dal prezzo ottenuto.**

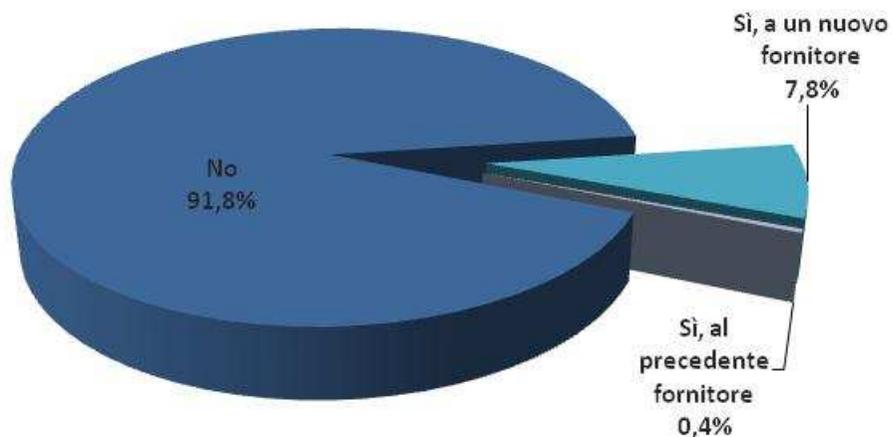
Comunque non si considera soddisfatto il 40,6%.

PROPENSIONE A SWITCH

ELETTICITA'



Propensione allo switch



PROPENSIONE ALLO SWITCH

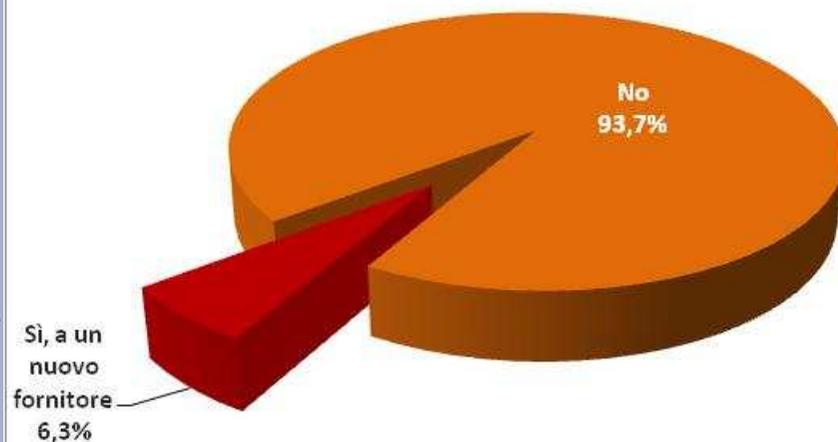
2007 >	SI 16% / NO 42% / NS 42%
2008 >	SI 14% / NO 63% / NS 23%
2010 >	SI 11% / NO 89%
2011 >	SI 8,2% / NO 91,8%

Si conferma la **poca propensione delle famiglie intervistate a cambiare fornitore di energia elettrica**: la percentuale passa dal 16% del 2007 all'8% del 2011.

GAS



Propensione allo switch



PROPENSIONE ALLO SWITCH

2007 >	NR
2008 >	SI 16% / NO 58% / NS 26%
2010 >	SI 9% / NO 91%
2011 >	SI 6,3% / NO 93,7%

Anche nel campione gas **continua a scendere la percentuale di soggetti che si dichiarano propensi a cambiare fornitore o accettare una nuova offerta** (dal 16% al 6,3%).

PROPENSIONE A SWITCH: PERCHE' NO

ELETTRICITA'



“MI TROVO BENE COSI, NON HO MAI AVUTO PROBLEMI”

2007 > **68,6%**

2008 > **64,5%**

2010 > **53,9%**

2011 > **77,3%**

(l'attuale è il più conveniente + sono soddisfatto + non ho avuto problemi)

GAS



“MI TROVO BENE COSI', NON HO MAI AVUTO PROBLEMI”.

2007 > NR

2008 > **58,7%**

2010 > **60,0%**

2011 > **70,2**

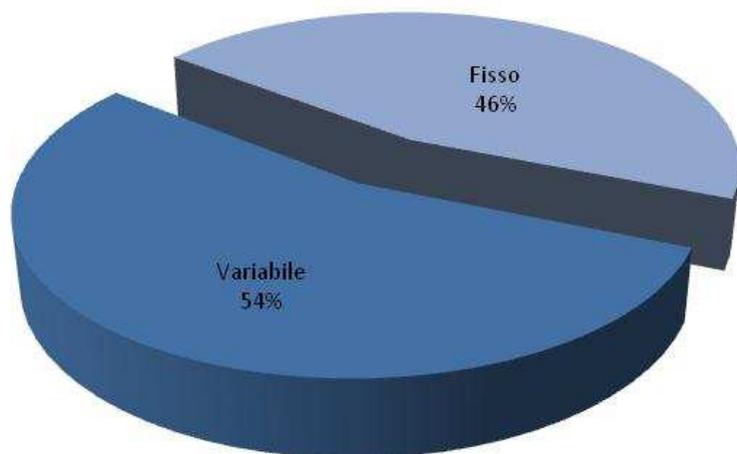
(l'attuale è il più conveniente + sono soddisfatto + non ho avuto problemi)

PREFERIREBBE PREZZO FISSO/VARIABILE

ELETTRICITA'



Preferirebbe prezzo fisso o variabile



PREFERIREBBE FISSO/VARIABILE

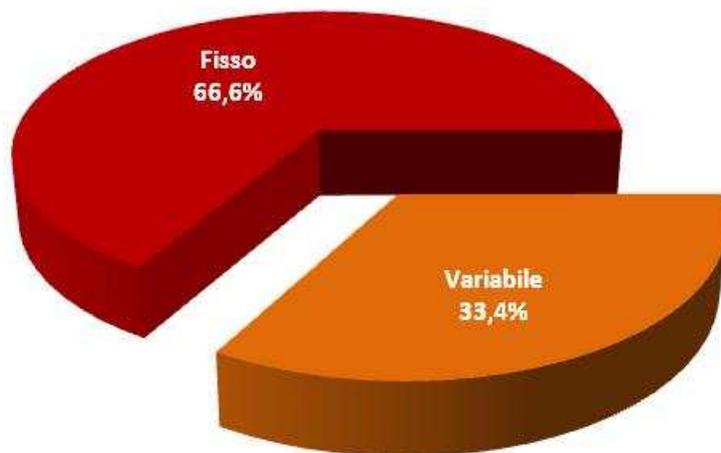
2007 >	FISSA: 61% / VARIABILE : 26%
2008 >	FISSA: 61% / VARIABILE : 11%
2010 >	FISSA: 76% / VARIABILE: 24%
2011 >	FISSA: 46% / VARIABILE: 54%

Cambiano le preferenze di coloro che non hanno cambiato fornitore/accettato una nuova offerta commerciale, che quest'anno **dichiarano di preferire un'offerta a prezzo variabile.**

GAS



Preferirebbe prezzo fisso o variabile



PREFERIREBBE FISSO/VARIABILE

2007 >	NR
2008 >	FISSA: 56% / VARIABILE: 11%
2010 >	FISSA: 77% / VARIABILE: 23%
2011 >	FISSA: 67% / VARIABILE: 33%

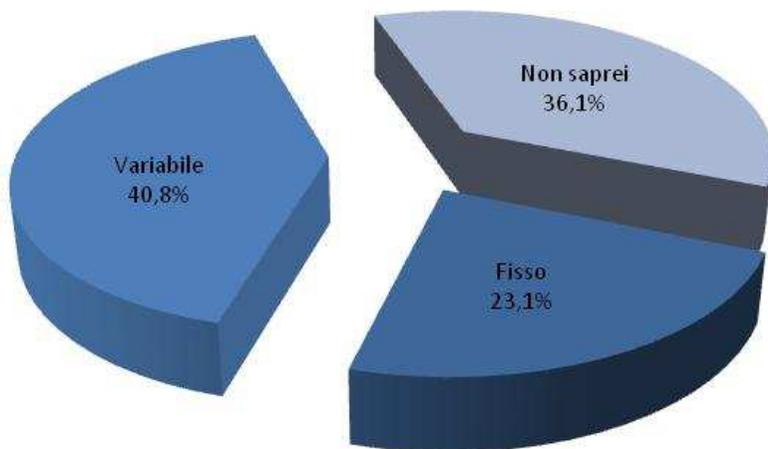
Nel campione-gas **la preferenza rimane coerente con quella degli anni precedenti:** la maggioranza continua a preferire un'offerta a prezzo fisso.

HA SCELTO PREZZO FISSO/VARIABILE

ELETTRICITA'



Ha scelto prezzo fisso o variabile



HA SCELTO FISSO/VARIABILE

2007 > **FISSA: 50%** / NS: 21,4%

2008 > **FISSA: 42%** / NS: 20%

2010 > **FISSA: 45,7%** / NS: 39%

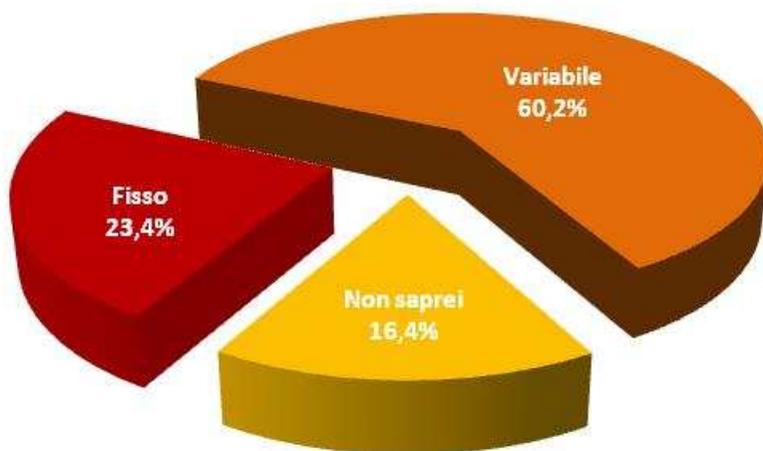
2011 > **VARIABILE: 40,8%** / NS: 36,1%

Cambiano le preferenze anche di coloro che hanno cambiato fornitore/accettato una nuova offerta commerciale, che dichiarano in prevalenza di avere scelto un'offerta a prezzo variabile. Il "non saprei" non è un "non risponde" ma evidenzia una scarsa consapevolezza da parte dei consumatori circa i contratti sottoscritti.

GAS



Ha scelto prezzo fisso o variabile



HA SCELTO FISSO/VARIABILE

2007 > NR

2008 > **FISSA: 56%** / NS: 33%

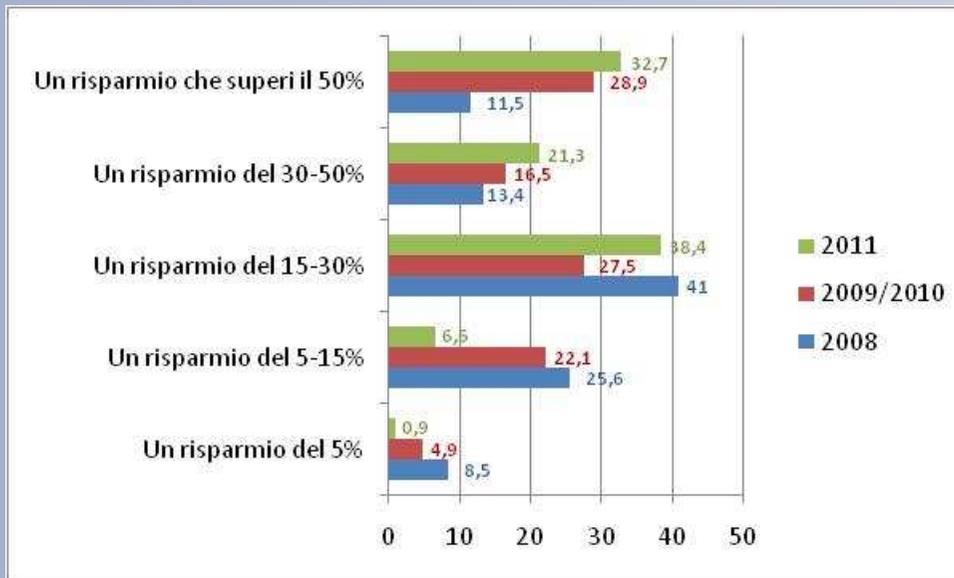
2010 > **FISSA: 44,2%** / NS: 33,8%

2011 > **VARIABILE: 60,2%** / NS: 16,4%

Coloro che hanno cambiato fornitore di gas dichiarano in prevalenza di aver scelto un'offerta a prezzo variabile (60,2%).

RISPARMIO PER VALUTARE SWITCH

ELETTICITA'

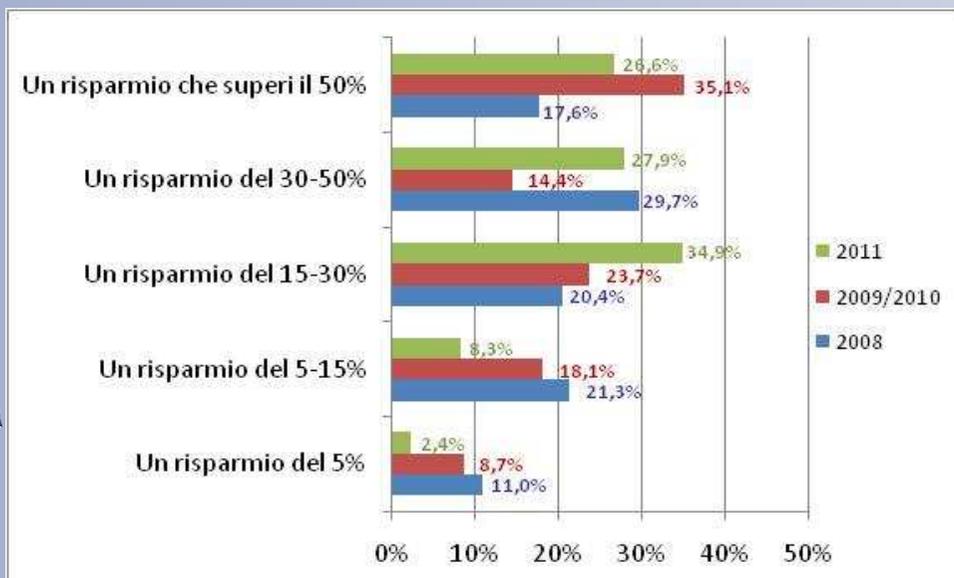


RISPARMIO PER VALUTARE SWITCH

Alle famiglie che non hanno cambiato fornitore è stato chiesto quale risparmio occorrerebbe per spingerli allo switch.

In aumento i soggetti che richiedono un risparmio consistente (oltre il 90% cambierebbe solo per un risparmio tra il 15% e il 50%) **per cambiare fornitore di energia elettrica.**

GAS



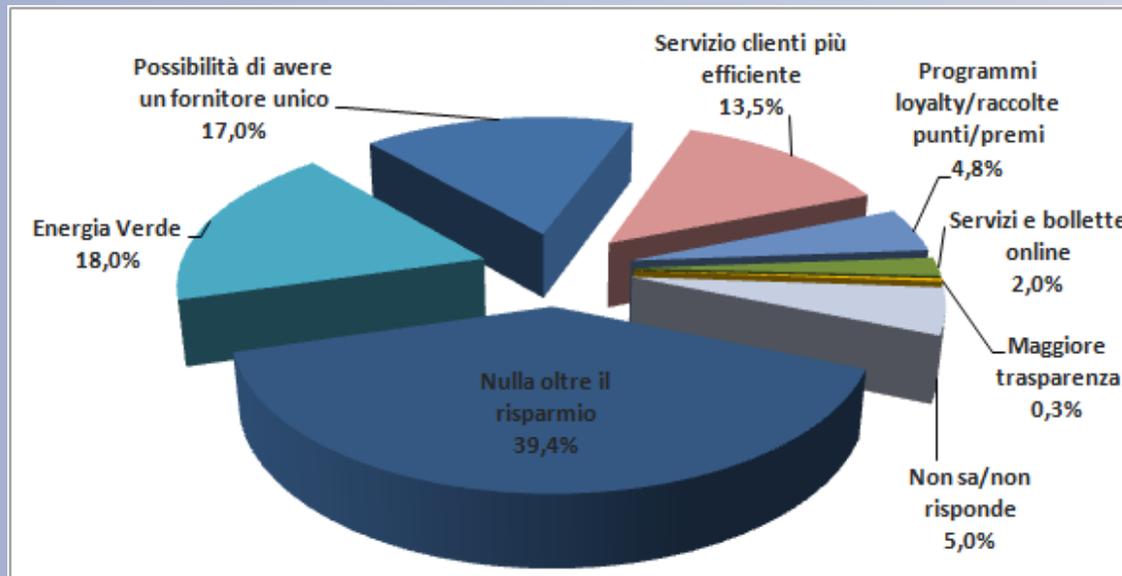
RISPARMIO PER VALUTARE SWITCH

Alle famiglie che non hanno cambiato fornitore è stato chiesto quale risparmio occorrerebbe per spingerli allo switch.

In aumento i soggetti che richiedono un risparmio consistente (il 62,8% cambierebbe solo per un risparmio tra il 15% e il 50%) **per cambiare fornitore di gas.**

MOTIVAZIONI OLTRE AL RISPARMIO PER SWITCH:

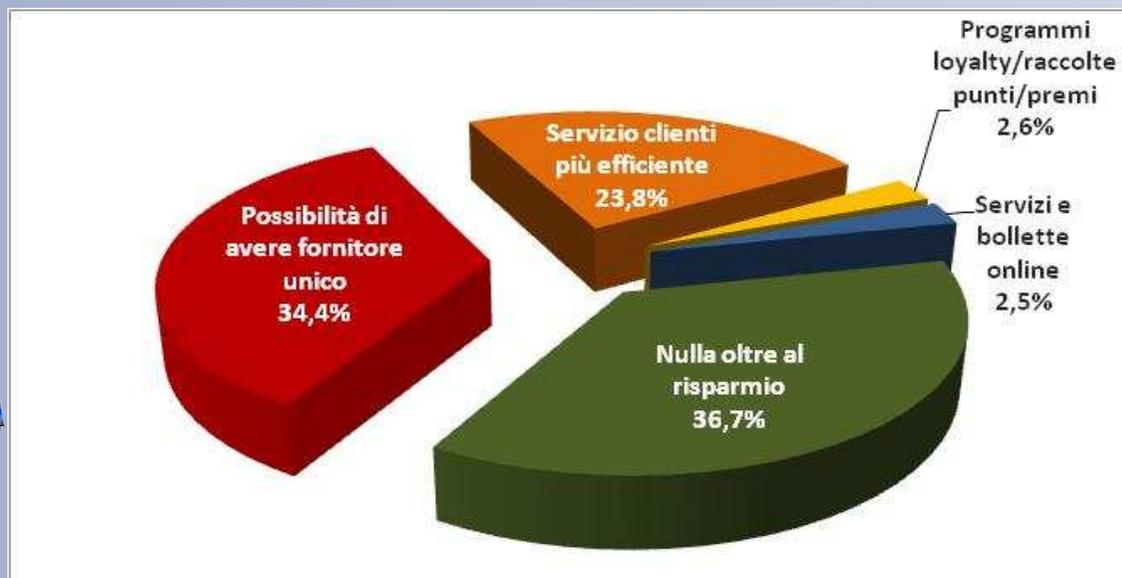
ELETTRICITA'



Da sottolineare che l'opzione "Nulla oltre il risparmio" non era stata menzionata ai soggetti intervistati, che però hanno scelto nel 39,4% dei casi di non riscontrare alcun parametro che li convincerebbe a cambiare fornitore di energia elettrica se non legato al risparmio economico.

Il primo dei fattori non legati al prezzo è collegato all'Energia Verde (18%).

GAS



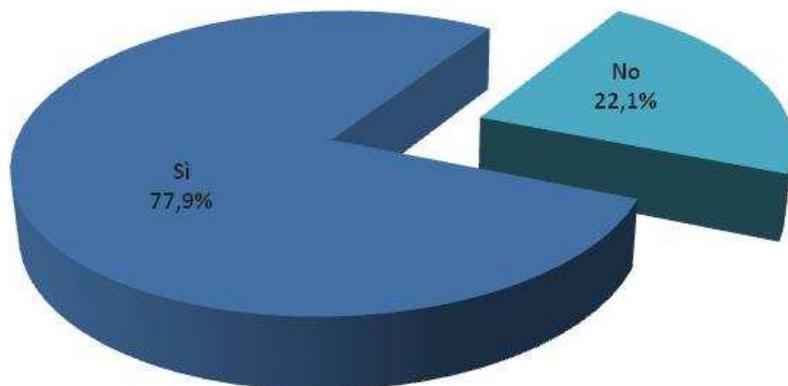
Da sottolineare che l'opzione "Nulla oltre il risparmio" non era stata menzionata ai soggetti intervistati, che però hanno scelto nel 36,7% dei casi di non riscontrare alcun parametro che li convincerebbe a cambiare fornitore di energia elettrica se non legato al risparmio economico.

RISPARMIO ENERGETICO

ELETTICITA'



Risparmio energetico



RISPARMIO ENERGETICO

2010 > **SI 74,2 / NO 25,8**

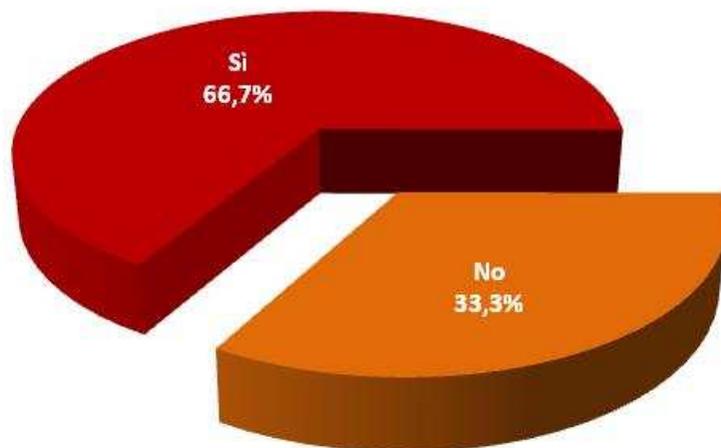
2011 > **SI 77,9 / NO 22,1**

In aumento i soggetti che dichiarano di cercare abitualmente di ridurre i consumi di energia elettrica nella propria abitazione. **La motivazione principale (nel 91,4% dei casi) è il desiderio di risparmiare sulla bolletta, mentre l'8,2% lo fa per ridurre l'impatto sull'ambiente.** Il modo privilegiato per ridurre i consumi è ritenuto il rispetto delle fasce orarie, ossia la concentrazione dei consumi di sera e nel week end (43,6%).

GAS



Risparmio energetico



RISPARMIO ENERGETICO

2010 > **SI 74,7 / NO 25,3**

2011 > **SI 66,7 / NO 33,3**

La maggioranza dei soggetti intervistati dichiara di cercare abitualmente di ridurre i consumi di gas nella propria abitazione, anche se si registra un lieve calo rispetto al 2009/2010. **La motivazione principale (nell'81% dei casi) è il desiderio di risparmiare sulla bolletta, mentre il 15% lo fa per diminuire l'impatto sull'ambiente.** Il modo privilegiato per ridurre i consumi è quello di ridurre le ore di accensione del riscaldamento (68,5%).