

3° Indagine

Liberalizzazione Mercato Energia

Roma, 13 aprile 2010



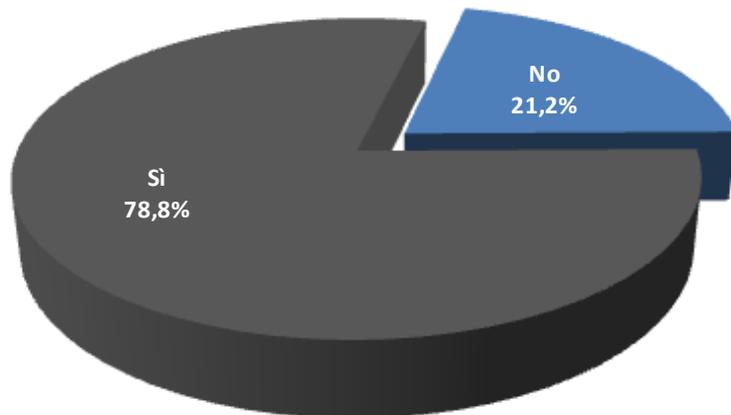
Worldwide Marketing & Communication Services

PREMESSA

L'indagine, realizzata tra novembre 2009 e dicembre 2010, 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 terza 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), selezionate sulla base della ripartizione geografica ed intervistate con metodologia C.A.T.I. da qualificati professionisti del settore.





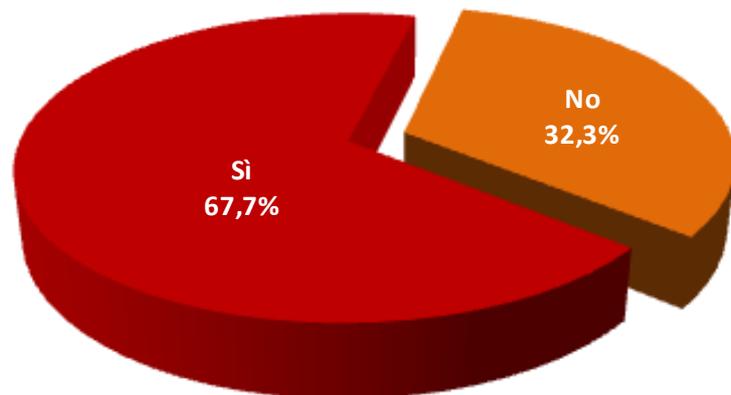
CONOSCENZA LIBERAL.

2007 > **SI 62,0%** / NO 38%

2008 > **SI 74,0%** / NO 26%

2009 > **SI 78,8%** / NO 21,2%

La prima domanda ha riguardato il **livello di conoscenza** della liberalizzazione da parte delle famiglie intervistate, a due anni e mezzo dall'apertura del mercato elettrico ed a sette da quella del gas.



CONOSCENZA LIBERAL.

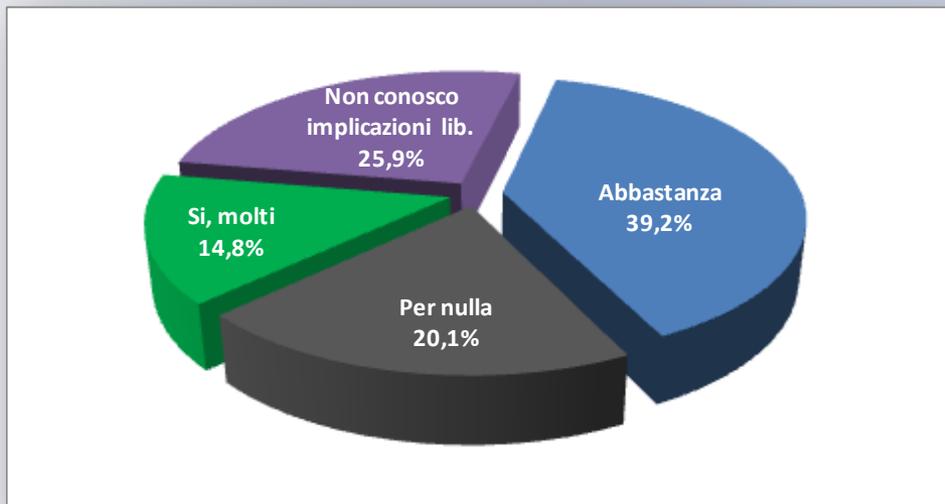
2007 > NR

2008 > **SI 53,0%** / NO 47%

2009 > **SI 67,7%** / NO 32,3%

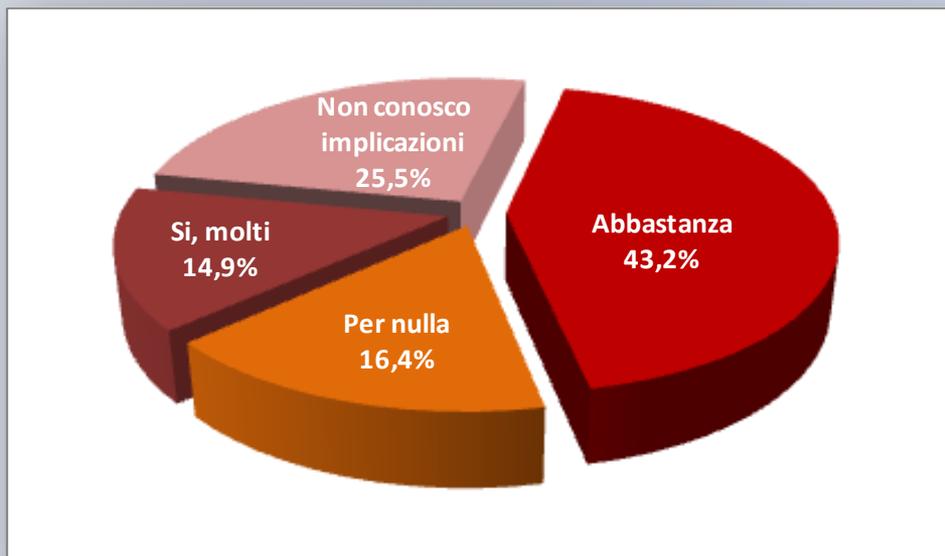
VALUTAZIONE LIBERALIZZAZIONE

ELETRICITA'



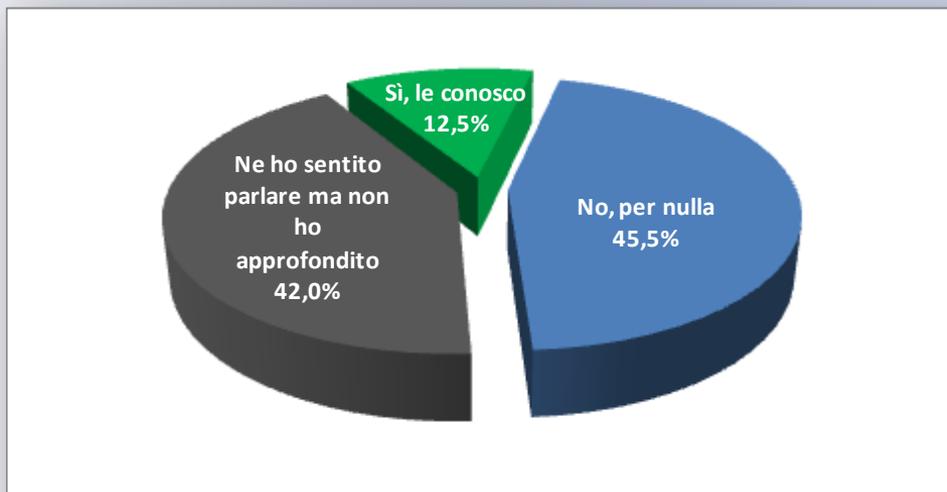
Ritiene che **scegliere liberamente** il proprio fornitore nel mercato dell'elettricità porti benefici ai consumatori?

GAS



OFFERTE COMMERCIALI: CONOSCENZA

ELETTRICITA'



CONOSCENZA OFFERTE

2007 > **BENE 8,4%** / NO 37,5%

2008 > **BENE 11,0%** / NO 52%

2009 > **BENE 12,5%** / NO 45,5%

GAS



CONOSCENZA OFFERTE

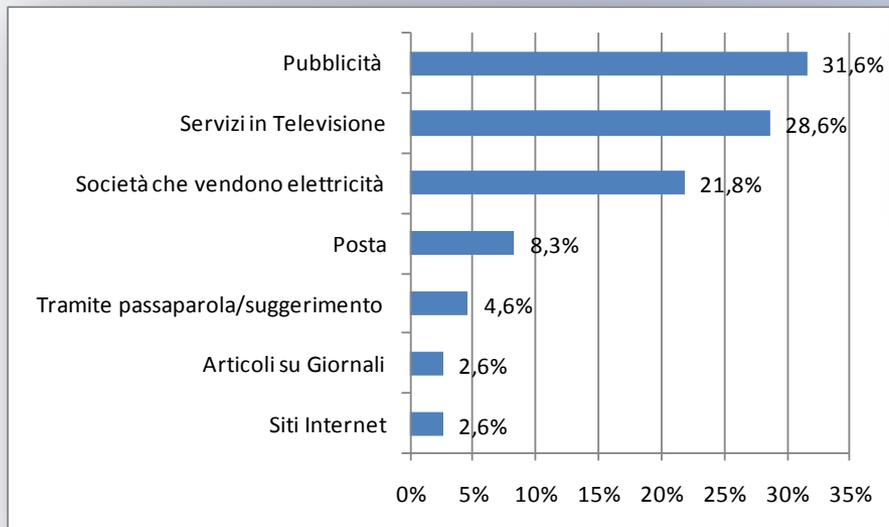
2007 > NR

2008 > **BENE 5,0%** / NO 69%

2009 > **BENE 8,4%** / NO 55,7%

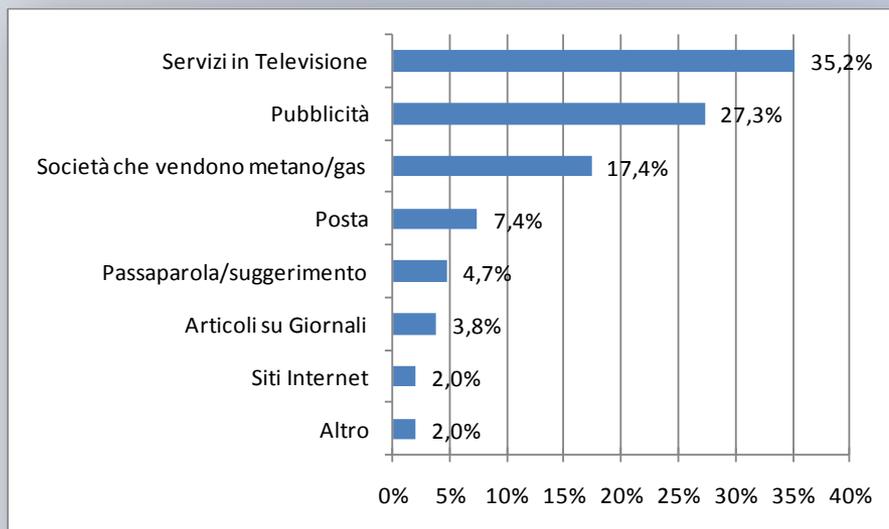
OFFERTE COMMERCIALI: CANALE CONOSCENZA

ELETRICITA'



| Quale è stato il principale canale di informazione/conoscenza di queste offerte commerciali? | 2009 | | 2008 | | 2007 | |
|--|--------|-----------|--------|-----------|--------|-----------|
| | Switch | No switch | Switch | No switch | Switch | No switch |
| Pubblicità | 30,48% | 15,64% | 20,70% | 30% | 35,70% | 42,70% |
| Servizi in Televisione | 17,14% | 15,42% | 3,40% | 11,90% | 7,10% | 23,00% |
| Società che vendono elettricità | 24,76% | 10,39% | 44,80% | 15,30% | 57,20% | 7,00% |

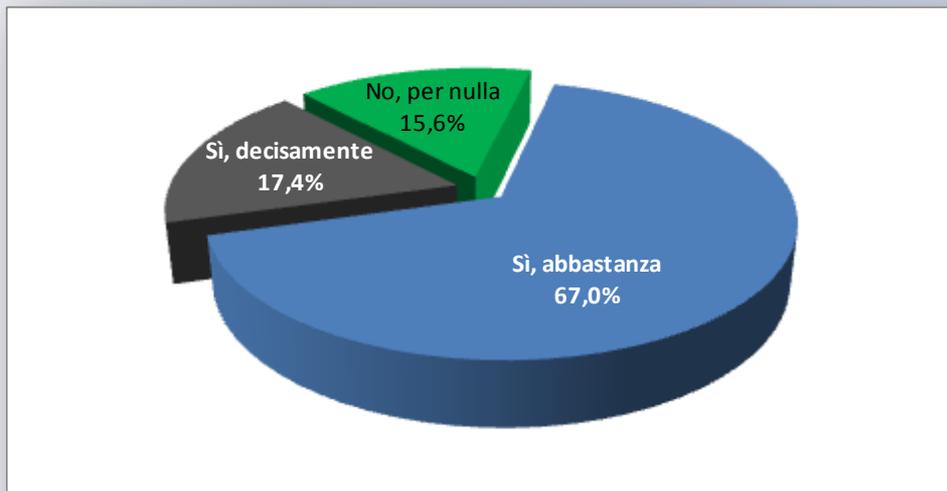
GAS



| Quale è stato il principale canale di informazione/conoscenza di queste offerte commerciali? | 2009 | | 2008 | |
|--|--------|-----------|--------|-----------|
| | Switch | No switch | Switch | No switch |
| Pubblicità | 16,88% | 11,70% | 20,70% | 30% |
| Servizi in Televisione | 24,68% | 14,84% | 3,40% | 11,90% |
| Società che vendono gas | 25,97% | 6,18% | 44,80% | 15,30% |

OFFERTE COMMERCIALI: CHIAREZZA

ELETTRICITA'



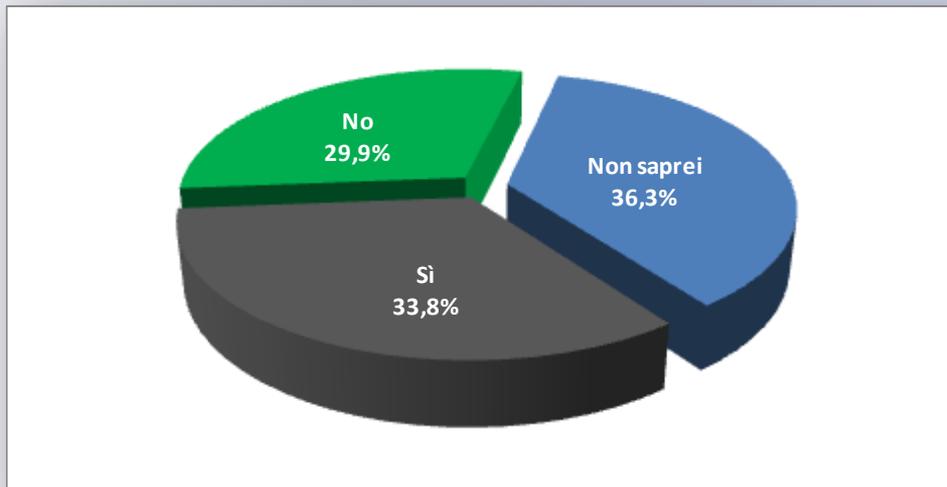
Ritiene che le **offerte commerciali** che ha ricevuto/di cui è venuto a conoscenza siano **comprensibili**?

GAS

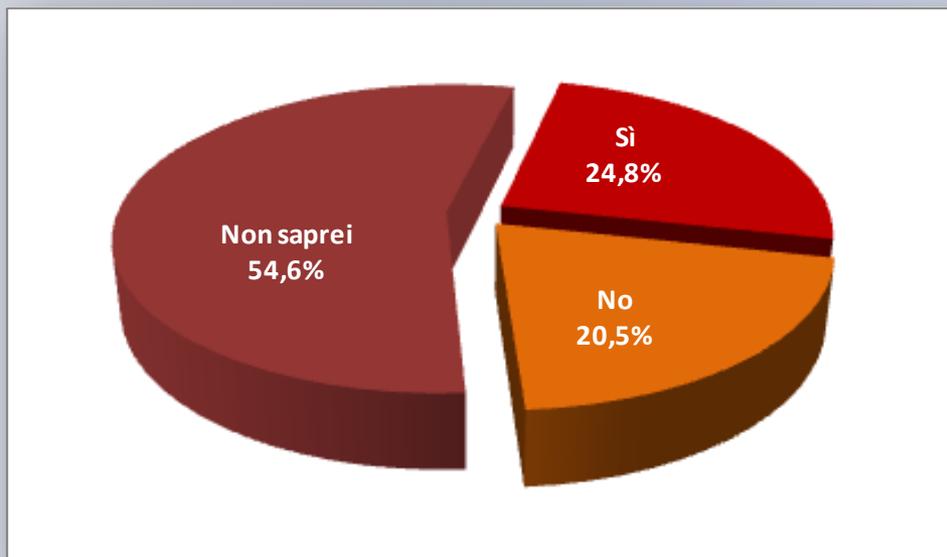


OFFERTE COMMERCIALI: CONFRONTABILITA'

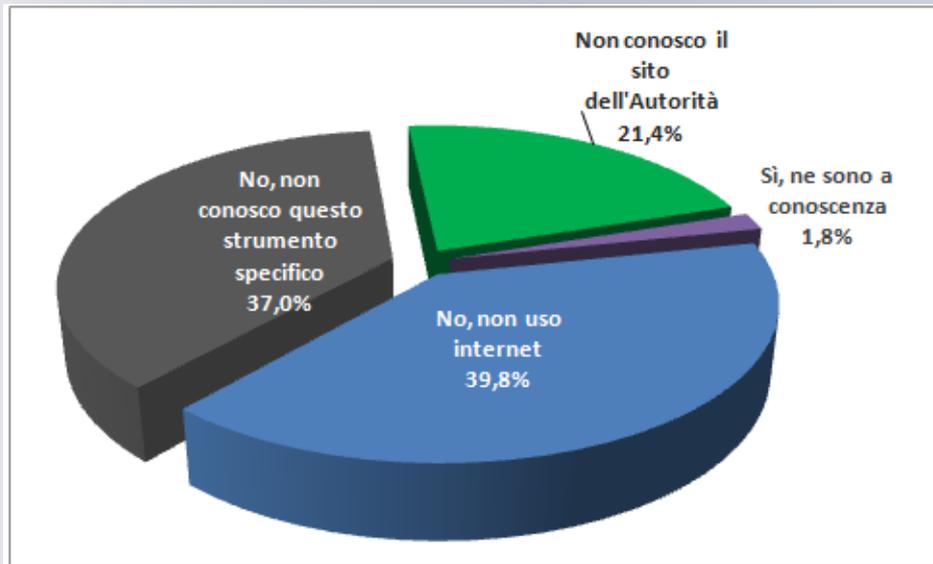
ELETTRICITA'



GAS



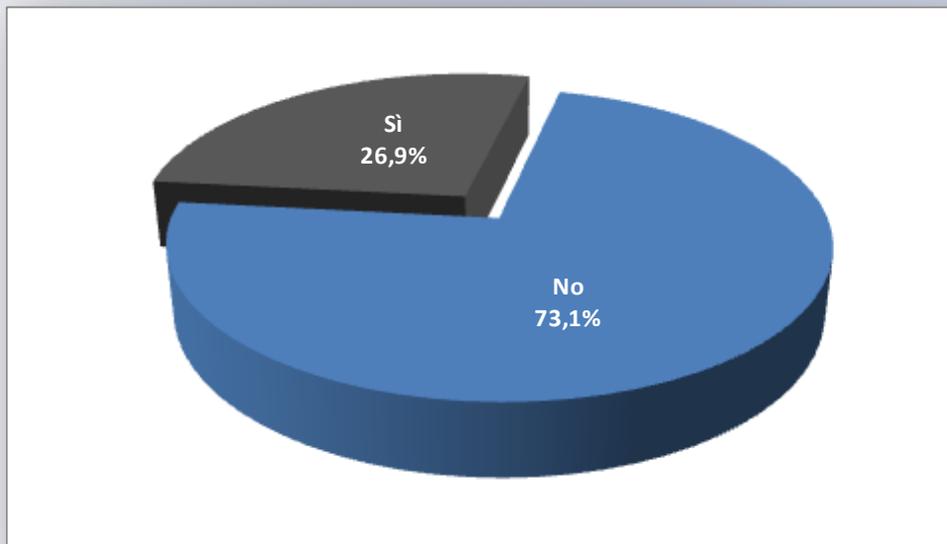
Sempre alle famiglie del campione elettricità e del campione gas che hanno dichiarato di conoscere/aver ricevuto offerte commerciali è stato domandato se le ritenessero **confrontabili tra loro**. E' risultato in entrambi i casi un giudizio prevalentemente incerto, che testimonia una certa difficoltà a orientarsi tra le diverse proposte.



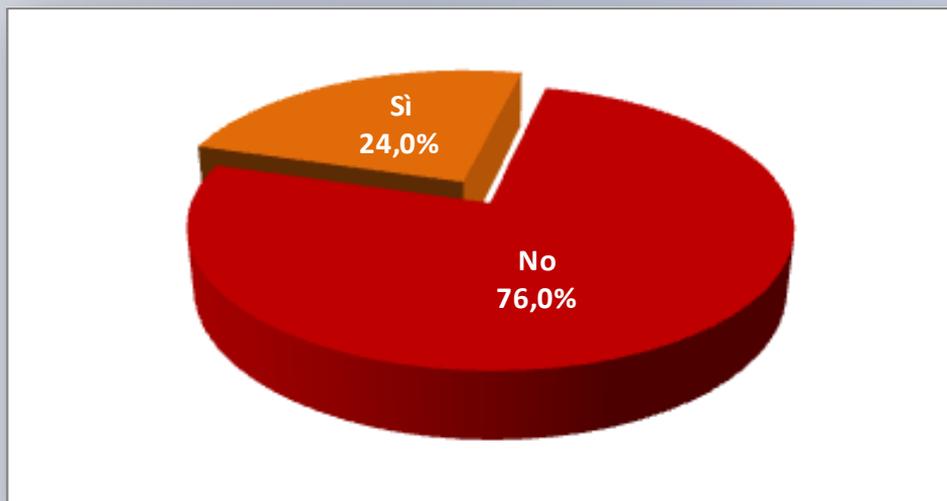
Solo l'1,8% degli intervistati conosce lo strumento "Trova offerte" messo a disposizione dal sito dell'Autorità. Il 39% dichiara di non utilizzare internet, mentre il 37% usa il web ma non conosce questo strumento. Il 21,4% invece afferma di non conoscere l'Autorità o il suo sito web. Anche tra coloro che conoscono il "Trova offerte" la maggioranza afferma di non averlo mai usato, prevalentemente perché non ne hanno avuto la necessità.

PREZZO REGOLATO: CONOSCENZA

ELETTRICITA'

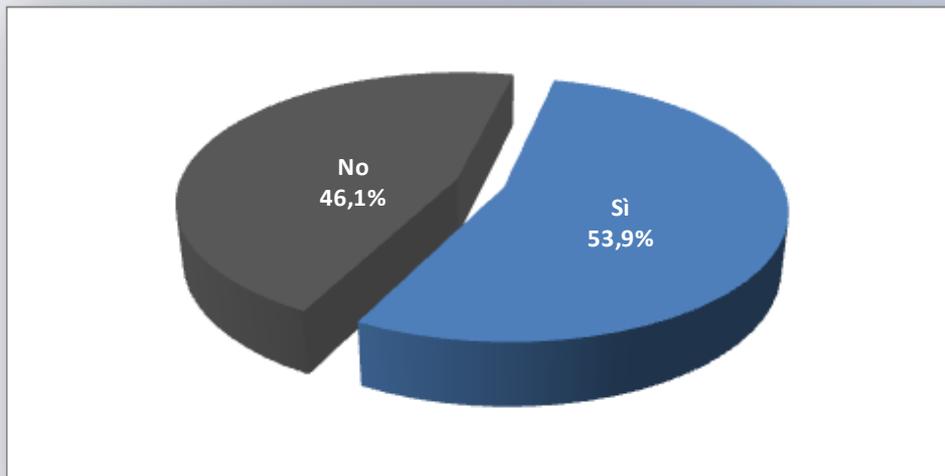


GAS



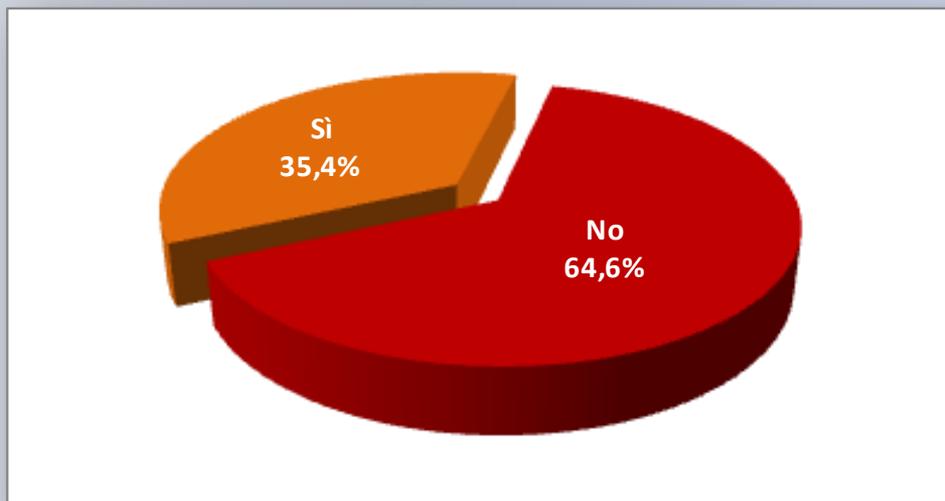
A tutte le famiglie contattate è stato domandato se fossero a **conoscenza** del fatto che esiste un **prezzo stabilito dall'Autorità** per tutti coloro che non avessero accettato nuove offerte.

ELETTRICITA'



A chi ha risposto affermativamente alla domanda precedente è poi stato chiesto se fosse a conoscenza del fatto che è comunque **possibile tornare al prezzo stabilito dall'Autorità.**

GAS



MOTIVAZIONE ALLO SWITCH

ELETRICITA'

| Qual è stato il motivo principale che l'ha spinto a cambiare fornitore/accettare la nuova offerta commerciale? | VA | % |
|--|------------|---------------|
| Proposta economicamente vantaggiosa | 79 | 75,2% |
| Curiosità/per vedere se potevo risparmiare | 10 | 9,5% |
| Volevo il prezzo bloccato | 7 | 6,7% |
| Per avere un'offerta congiunta energia/gas | 5 | 4,8% |
| Volevo una tariffa suddivisa in fasce orarie | 4 | 3,8% |
| Totale | 105 | 100,0% |

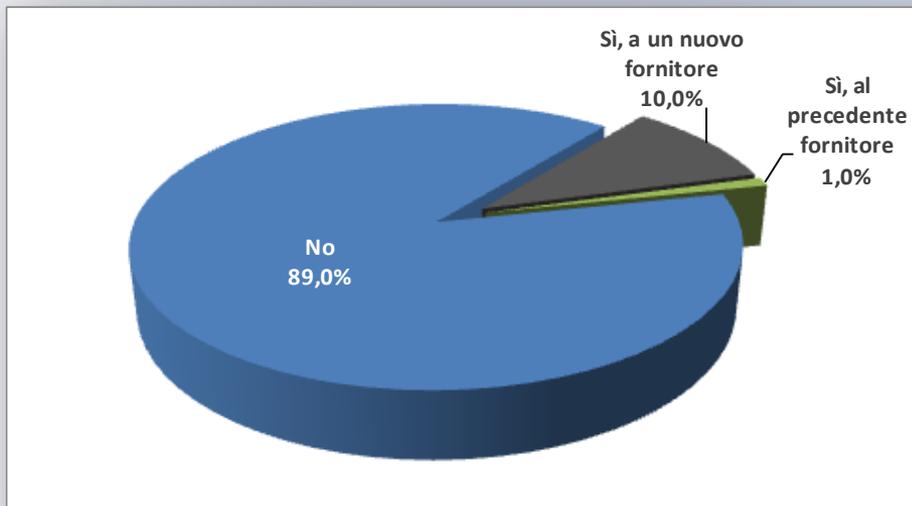
A coloro che hanno cambiato fornitore/accettato una nuova offerta è stato chiesto il **principale motivo che li ha spinti allo switch**: la maggioranza (75% per l'elettricità + 80,5% per il gas), anche nel 2009, dichiara di averlo fatto con l'obiettivo di risparmiare. Anche le altre motivazioni sono in prevalenza legate al prezzo.

GAS

| Qual è stato il motivo principale che l'ha spinto a cambiare fornitore/accettare la nuova offerta commerciale? | VA | % |
|--|-----------|---------------|
| Proposta economicamente vantaggiosa | 62 | 80,5% |
| Curiosità/per vedere se potevo risparmiare | 7 | 9,1% |
| Volevo il prezzo bloccato | 3 | 3,9% |
| Per avere un'offerta congiunta energia/gas | 3 | 3,9% |
| Il Comune ha deciso, non ho potuto evitarlo | 2 | 2,6% |
| Totale | 77 | 100,0% |

PROPENSIONE A SWITCH

ELETTICITA'



SOLO SWITCH

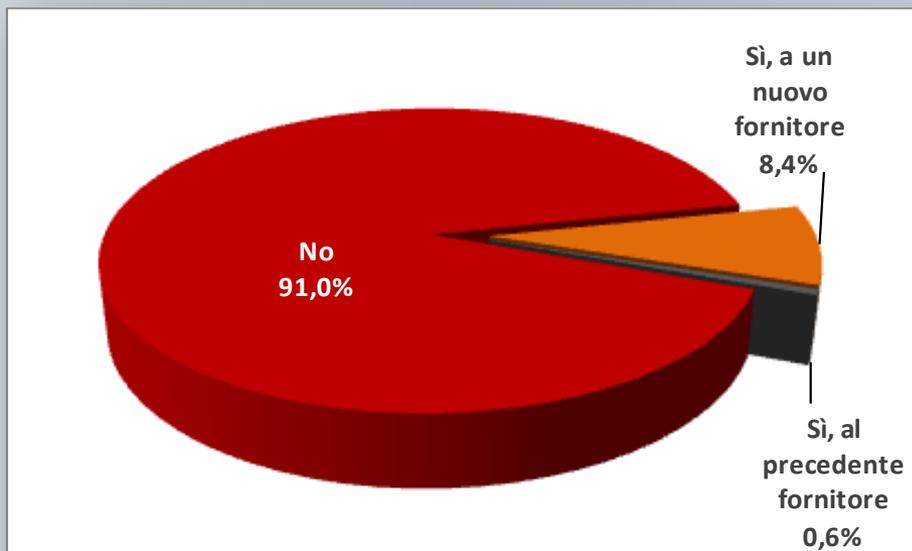
Nel 2009 il 18,1% degli utenti che hanno cambiato offerta/fornitore si dichiara propenso a ricambiare fornitore.

La maggioranza (89% elettricità + 91% gas) di famiglie intervistate dichiara di non essere propensa a cambiare fornitore di energia elettrica/gas.

Tra coloro che non hanno cambiato fornitore /offerta la **propensione allo switch è stata:**

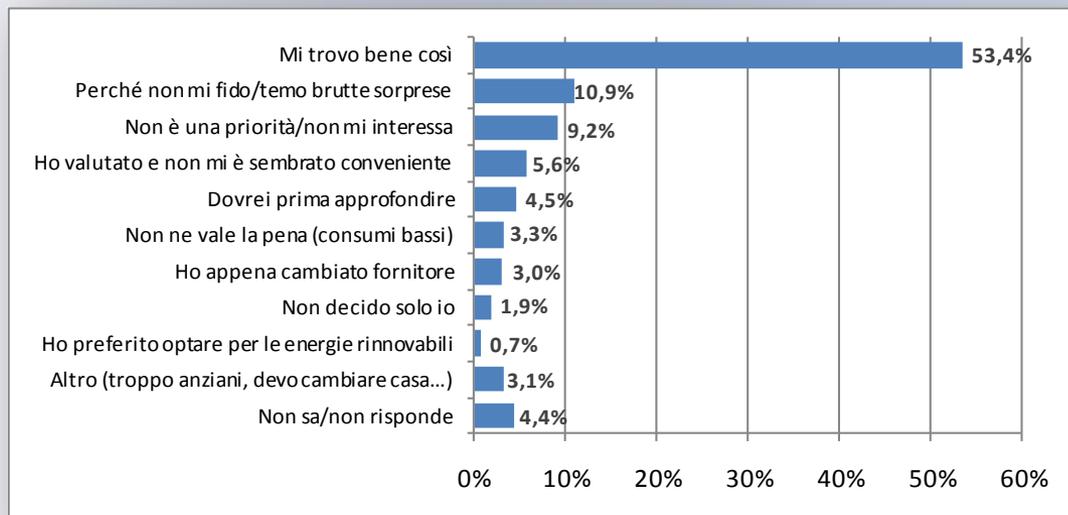
- Elettricità: 16,2% nel 2007 vs 10,2% nel 2009
- Gas: 16% nel 2008 vs 8,6% nel 2009

GAS



PROPENSIONE A SWITCH: PERCHE' NO

ELETRICITA'



“MI TROVO BENE COSI”.

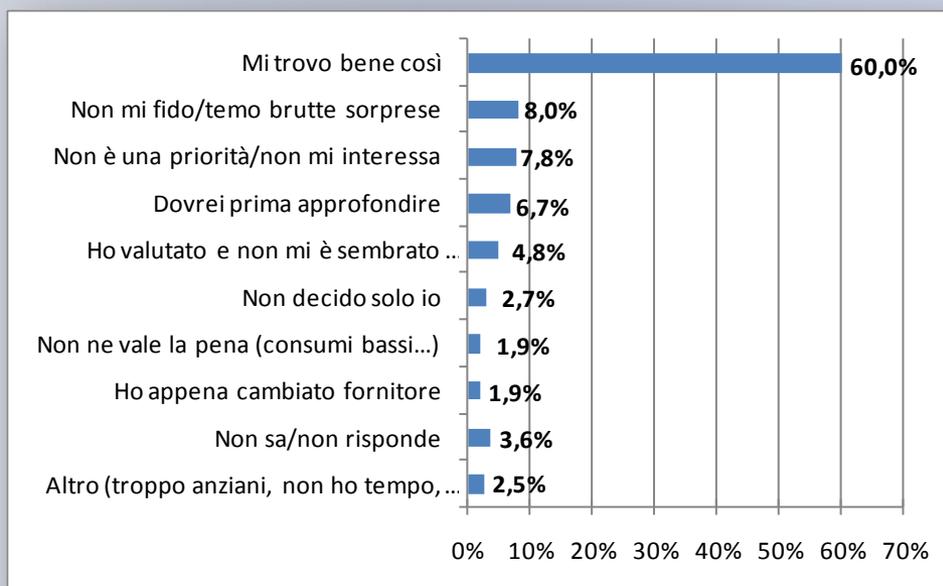
2007 > 68,6%

2008 > 64,5%

2009 > 53,9%

Agli 890 soggetti che hanno dichiarato di non essere **disponibili a cambiare fornitore di energia elettrica** è stato chiesto di motivare tale scelta. La maggioranza (53,4%) dice di stare bene così, molti affermano di non fidarsi/temere brutte sorprese.

GAS



“MI TROVO BENE COSI”.

2007 > NR

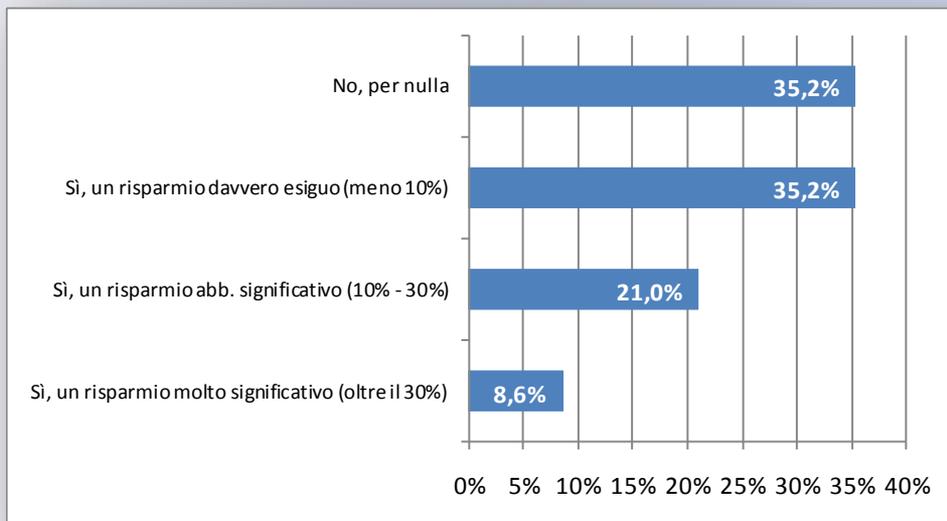
2008 > 58,7%

2009 > 60,0%

Agli 910 soggetti che hanno dichiarato di non essere **disponibili a cambiare fornitore di gas** è stato chiesto di motivare tale scelta. La maggioranza (60%) dice di stare bene così, altri affermano di non fidarsi/temere brutte sorprese o che, semplicemente, non è una priorità.

RISPARMIO PERCEPITO

ELETTICITA'



RISPARMIO PERCEPITO

2007 >

Un risp. Tra 0% e il 15% - - -> 64%

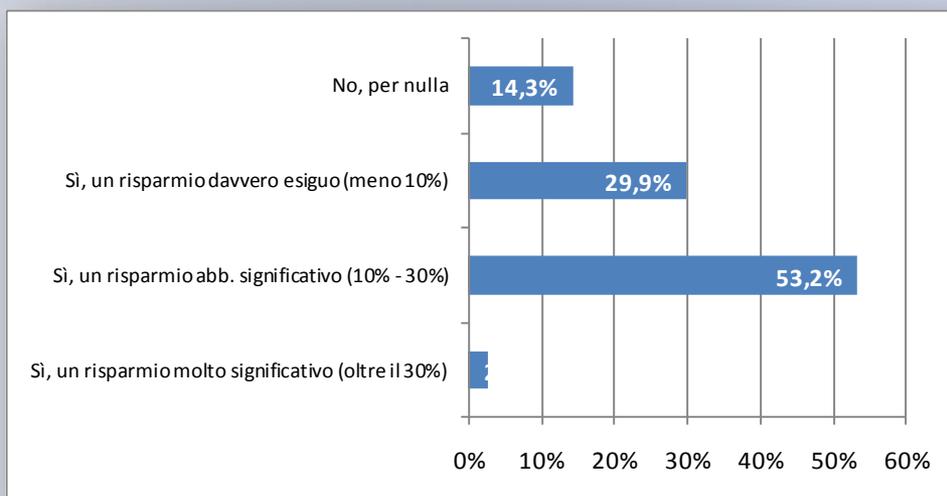
2008 >

Un risp. Tra 0% e il 15% - - -> 62%
di cui Nessun risparmio - - -> 10,3

2009 >

Un risp. Tra 0% e il 10% - - -> 70,4%
di cui Nessun risparmio - - -> 35,2%

GAS



RISPARMIO PERCEPITO

2007 > NR

2008 >

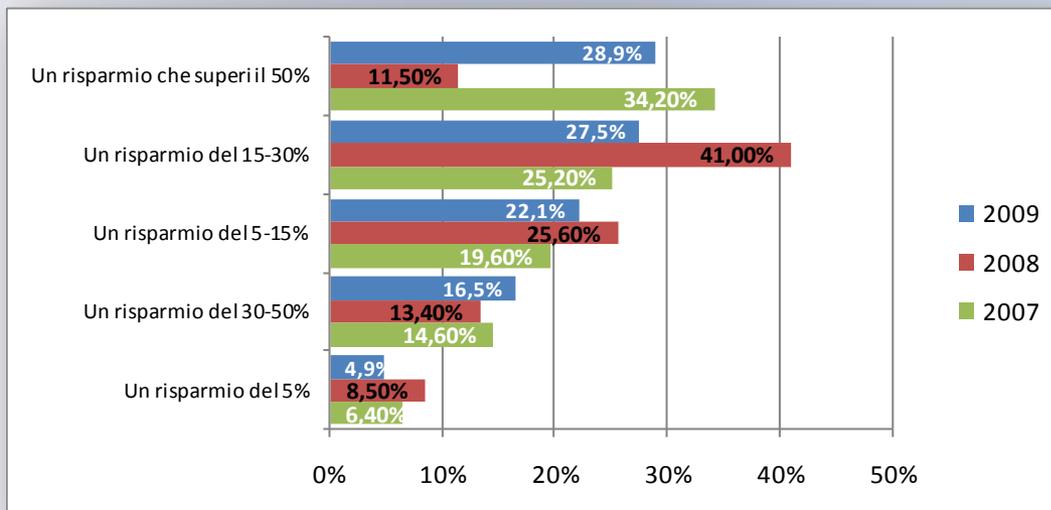
Nessun risparmio - - -> 25,3

2009 >

Nessun risparmio - -> 14,3%

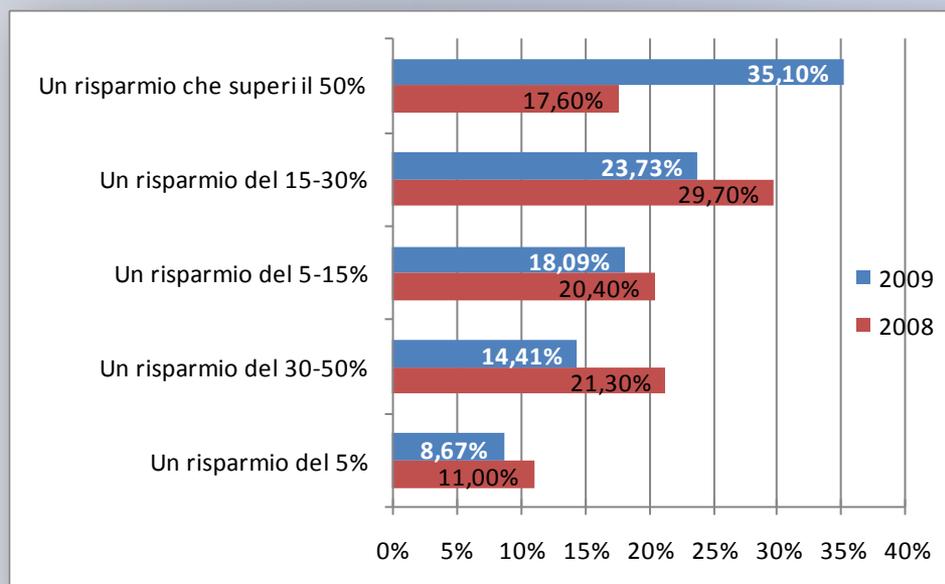
RISPARMIO PER VALUTARE SWITCH

ELETRICITA'



Alle 895 famiglie che **non hanno cambiato fornitore di energia elettrica né hanno accettato nuove offerte commerciali** è stato chiesto quale risparmio, sui costi annui delle bollette, li porterebbe a valutare positivamente lo switch. Il 29% auspicherebbe un risparmio che superi il 50%.

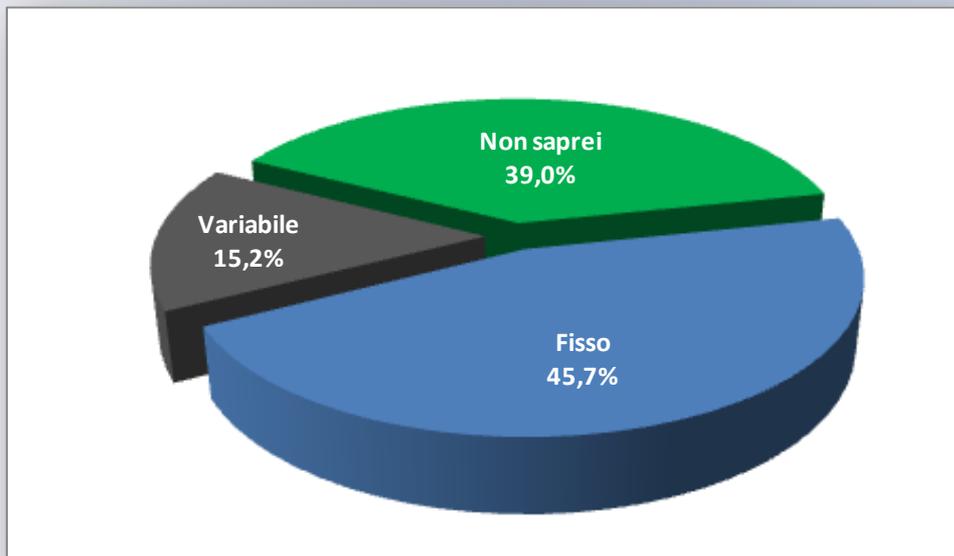
GAS



Alle 923 famiglie che **non hanno cambiato fornitore di gas né hanno accettato nuove offerte commerciali** è stato chiesto quale risparmio, sui costi annui delle bollette, li porterebbe a valutare positivamente lo switch. Il 35% auspicherebbe un risparmio che superi il 50%.

PREZZO FISSO/VARIABILE

ELETTRICITA'



FISSO/VARIABILE

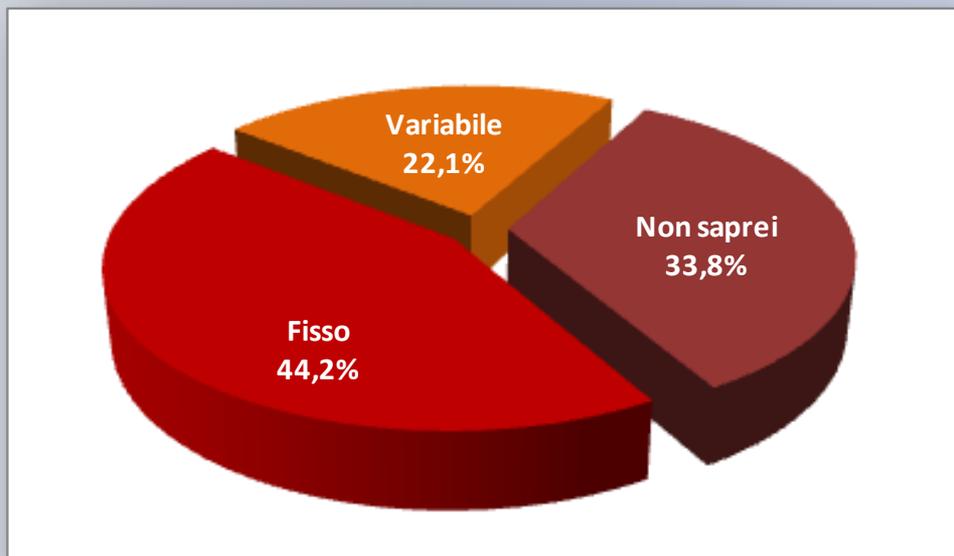
2007 > **FISSA: 50% /
NON SAPREI: 21,4%**

2008 > **FISSA: 42% /
NON SAPREI: 41%**

2009 > **FISSA: 45,7% /
NON SAPREI: 39%**

La maggioranza delle famiglie ha preferito **sottoscrivere un'offerta a prezzo fisso**. Molti però dichiarano di **non conoscere i termini** esatti del proprio contratto. Anche chi non ha mai cambiato offerta/fornitore, dichiara di prediligere un'offerta a prezzo fisso.

GAS



FISSO/VARIABILE

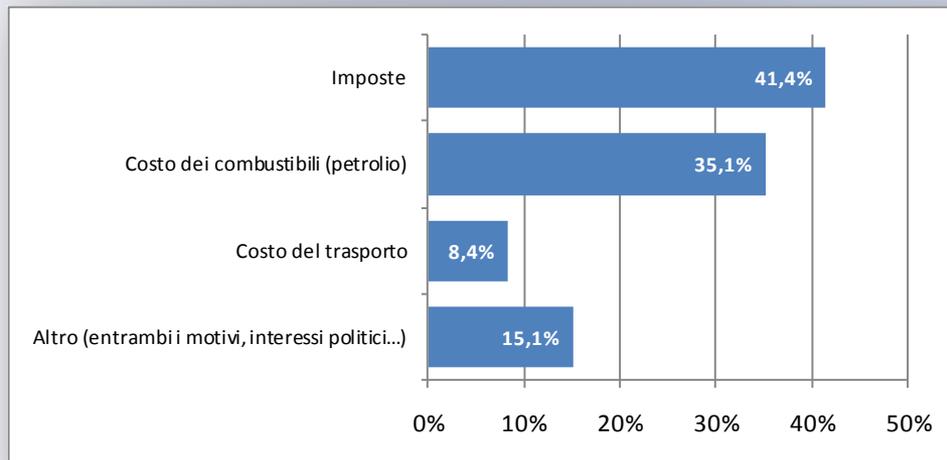
2007 > NR

2008 > **FISSA: 56% /
NON SAPREI: 33%**

2009 > **FISSA: 44,2% /
NON SAPREI: 33,8%**

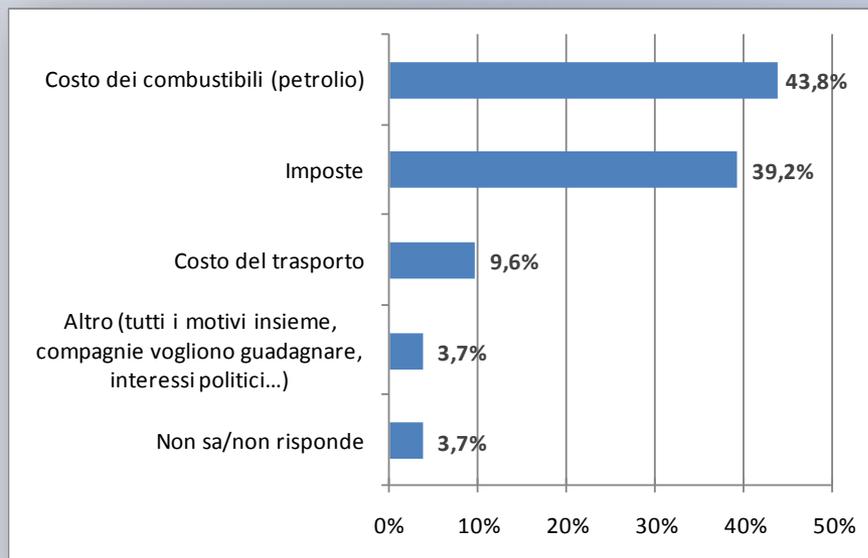
VARIAZIONI PREZZO ENERGIA: MOTIVAZIONI

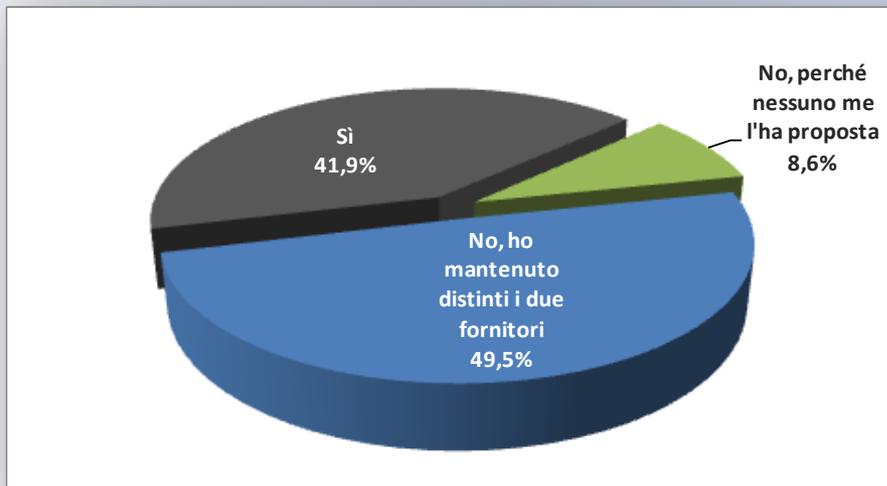
ELETRICITA'



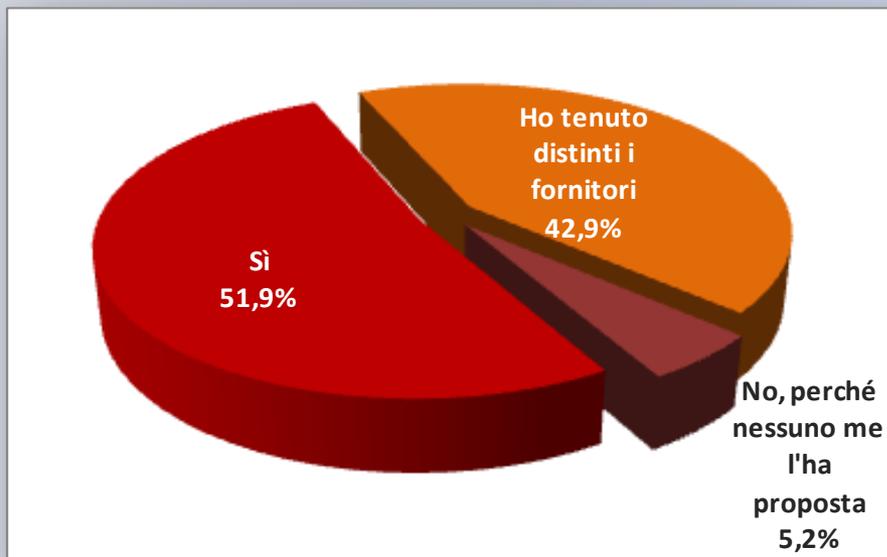
A tutte le famiglie intervistate è stato chiesto qual è - a loro avviso - la **principale causa della variazione dei prezzi dell'energia elettrica e del gas.**

GAS

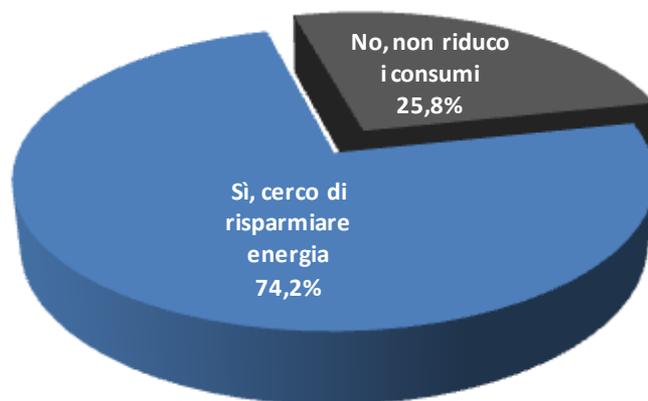




Sempre alle famiglie che **hanno cambiato offerta/fornitore** è stato chiesto se hanno scelto un'offerta dual fuels, ossia combinata energia elettrica/gas: nel campione Elettricità la maggioranza dice di aver preferito mantenere distinti i due fornitori, la situazione si inverte nel Gas.



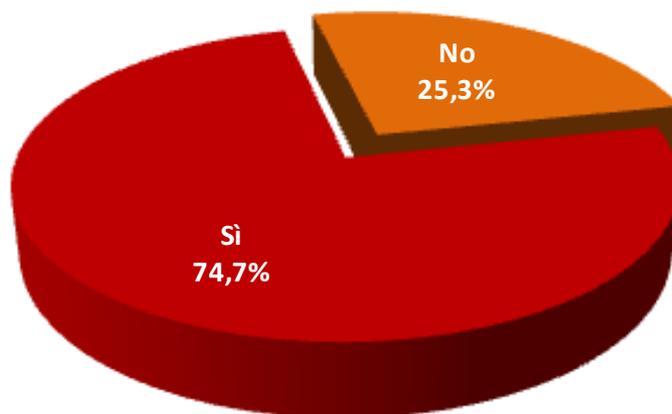
Anche per quanto riguarda i consumatori che **non hanno cambiato offerta/fornitore**: per l'elettricità, la maggioranza (54,6%) preferirebbe aderire a un'offerta che mantenga distinti i fornitori di energia elettrica e di gas. Per il gas è il 42%.

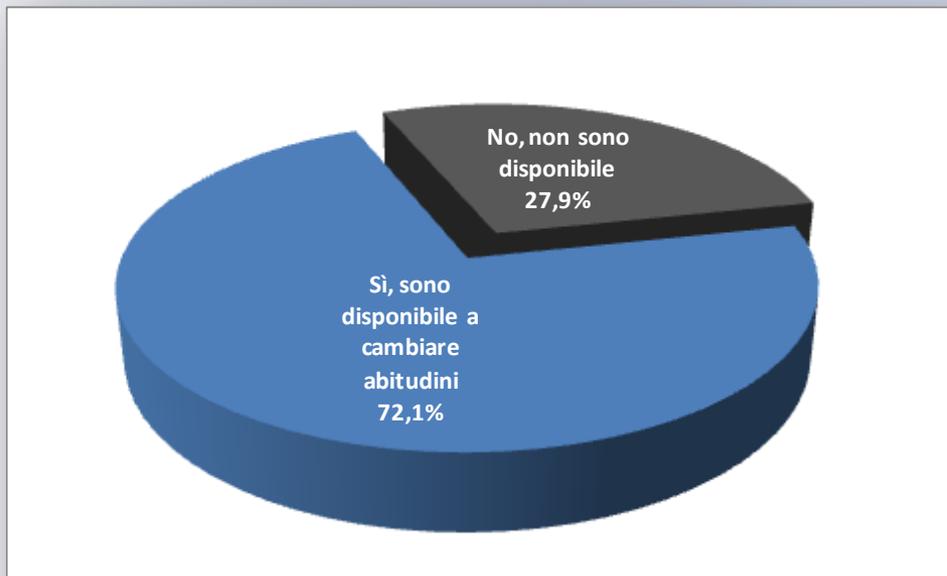


A tutti gli utenti intervistati è stato poi chiesto **se cercano abitualmente di risparmiare energia elettrica/gas** nella propria abitazione. La maggioranza (entrambi i campioni al 74%) dice di farlo, ma soprattutto per risparmiare sulla bolletta (il 91% dei soggetti che risparmiano lo fa per questo e non per motivi legati all'impatto ambientale).

I principali strumenti utilizzati sono l'evitare gli sprechi e

- per l'elettricità: utilizzo di elettrodomestici/lampadine a basso consumo
- per il gas: ridurre l'utilizzo del riscaldamento

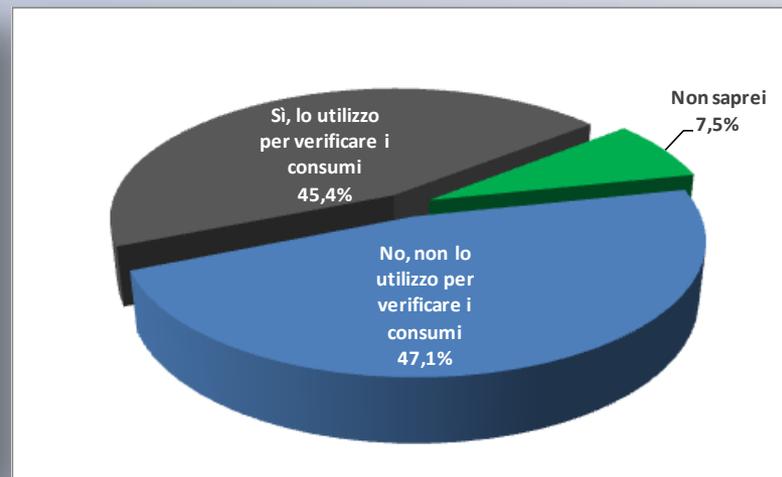
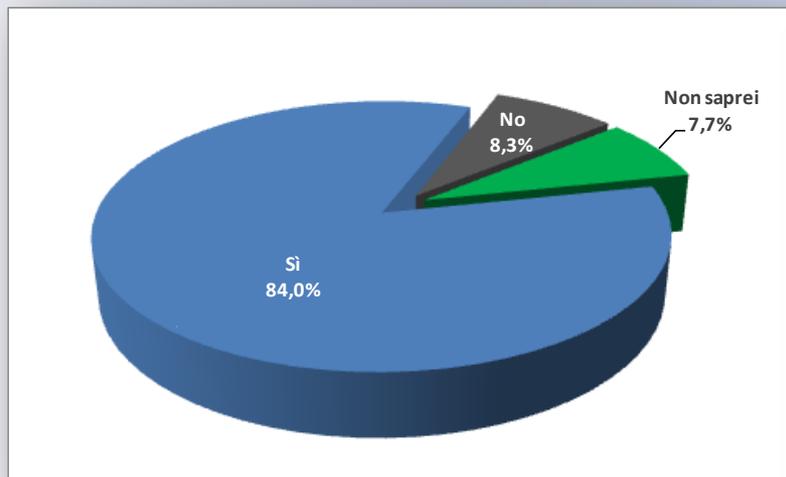




A tutti gli utenti del campione Elettricità è poi stato chiesto se sarebbero disponibili, in futuro, a **modificare le proprie abitudini concentrando i consumi nelle fasce orarie più convenienti.**

CONTATORE ELETTRONICO

ELETTICITA'



La maggioranza delle famiglie intervistate (84%) dichiara che gli è stato installato il **contatore elettronico** per la misurazione dei consumi. Chi lo possiede lo utilizza (nel 45% dei casi) per controllare i propri consumi.

GAS