

## COMUNICATO STAMPA

### **Un'indagine sul consumatore di energia al centro della Cerimonia di Chiusura del Master SAFE**

Roma 27.11.2018 Si è svolta ieri a Roma la Cerimonia di chiusura della XIX edizione del Master SAFE nell'ambito della quale è stata presentata la ricerca **“Ritratto del consumatore di energia elettrica: un'indagine tra conoscenza e percezione”** realizzata da SAFE e Eletticità Futura. La ricerca ha inteso sondare il livello di conoscenza e la percezione che gli italiani hanno relativamente ad alcuni dei temi di maggiore interesse e di stretta attualità del settore tra cui cambiamenti climatici, transizione energetica e libero mercato. Come spiega **Raffaele Chiulli**, Presidente SAFE, *“La ricerca permette di conoscere più da vicino la figura del consumatore, il suo livello di conoscenza in materia energetica, le sue preoccupazioni e aspettative. L'indagine fornisce un ritratto del consumatore che suggerisce strumenti e informazioni per renderlo più consapevole del proprio ruolo, ed inoltre aiuta ad inquadrare più efficacemente le azioni per migliorare il rapporto cliente-fornitore”*. *“Segnali positivi dimostrano l'interesse dei consumatori nei confronti di temi come la transizione energetica, l'efficienza energetica e il libero mercato”*, commenta **Simone Mori**, Presidente Eletticità Futura, *“serve però un impegno strutturato da parte di tutti gli attori presenti per una informazione trasversale che accompagni i consumatori nel processo di liberalizzazione del mercato, nei nuovi modelli di autoconsumo in un'ottica di innovazione tecnologica”*.

La presentazione della ricerca a cura di **Laura Cardinali** - SAFE e **Marta Leggio** - Eletticità Futura, è stata arricchita dagli interventi di importanti rappresentanti delle istituzioni, delle imprese, delle associazioni dei consumatori e dei media.

L'indagine ha delineato il ritratto di un consumatore che dimostra forte preoccupazione per i cambiamenti climatici (70% del campione) ma spesso non è informato sulle cause di tale fenomeno. Il tema della transizione energetica risulta meno conosciuto rispetto agli altri trend topic del settore, indipendentemente dal livello di istruzione. Sono maggiormente gli intervistati più giovani a rispondere in maniera corretta alle domande di «conoscenza» sui temi. Per quanto concerne le tecnologie per riduzione emissioni, più del 50% del campione, in tutte le fasce di età, riconosce il valore delle caldaie di ultima generazione, nel settore residenziale (solo il 21% ha indicato le più efficienti pompe di calore) e di auto ibrida/elettrica, nel settore trasporti. Il 58% degli intervistati conosce il significato di libero mercato dell'energia ma il 36% dichiara di non vuole cambiare fornitore per mancanza di fiducia, timore di costi aggiuntivi o per paura dell'iter burocratico. Tra i benefici del libero mercato maggiormente riconosciuti si possono citare: riduzione costi (scelto dal 28% del campione); possibilità di scelta del piano tariffario (25%); maggiore trasparenza (14%) e ruolo più attivo consumatore (soprattutto nei giovani). Inoltre il 28% dei consumatori dichiara di voler essere maggiormente informato su come essere più efficiente, mentre il 17% vorrebbe usufruire di servizi innovativi. Infine i quesiti relativi al “focus bolletta” hanno rilevato una scarsa conoscenza da parte del consumatore in merito ai fondamentali: solo il 40% dichiara di conoscere i propri costi e consumi; il 41% conosce i fattori che determinano la bolletta mentre ben il 60% non conosce il costo di 1kWh di energia.

Secondo **Antonio Cammisecra**, AD di Enel Green Power, la transizione energetica deve avvenire come scelta del consumatore e non come imposizione derivante da politiche energetiche. Sempre più in futuro sarà la bassa carbon foot print a guidare la scelta dei beni di consumo da parte dei

consumatori. In questo contesto, le fonti rinnovabili, principale strumento per la transizione, sono non solo sostenibili ambientalmente ma anche economicamente vantaggiose. Sul tema dell'informazione nel settore energia **Romina Maurizi** Direttore - Quotidiano Energia, pur riconoscendo un notevole interesse soprattutto da parte dei giovani per i temi della sostenibilità, ha posto l'accento sulla loro complessità tecnica che ne spiega la scarsa conoscenza diffusa nella popolazione e che richiede un maggiore impegno di informazione da parte delle istituzioni.

Chiamato a commentare gli esiti del quesito sulle soluzioni tecnologiche in campo residenziale per la riduzione della emissioni, **Roberto Moneta**, AD del GSE ha posto l'accento sulla maggiore conoscenza del tema efficienza che denota il buon lavoro già fatto e sul beneficio delle detrazioni fiscali come incentivo all'uso di tecnologie più efficienti. "Non possiamo ritenerci soddisfatti dopo oltre 10 anni dall'apertura al mercato del segmento retail" - ha dichiarato **Roberto Aquilini**, Director Strategy, Regulatory & Public Affairs - Engie commentando gli esiti del quesito sulla conoscenza del libero mercato - "per apprezzare appieno i benefici della liberalizzazione, occorre puntare su: l'informazione ai consumatori, offerta di servizi innovativi e digitalizzazione. **Simone Nisi**, Head of Italian Institutional Affairs - Edison, ha

ricordato i benefici della liberalizzazione in termini di miglioramento della qualità del servizio e di riduzione dei costi, ribadendo l'importanza di lavorare per un potenziamento del rapporto cliente-fornitore basato su fiducia e trasparenza, ambito nel quale Edison è impegnata attraverso varie iniziative tra cui il manifesto per l'energia del futuro. **Carlo De Masi**, Presidente - Adiconsum ha rilevato come campagne di informazione mirate possano contribuire alla creazione di una cultura energetica che ancora manca nel nostro Paese e che possa supportare il consumatore nelle scelte e nel raggiungere il ruolo centrale che merita nel sistema". Chiamati a identificare il fornitore ideale, i partecipanti al Master, in qualità di consumatori e futuri protagonisti del settore, hanno individuato tre caratteristiche essenziali: trasparenza (comunicazione snella e diretta), innovazione (servizi a valore aggiunto) e disponibilità (customer care efficiente e vicino al cliente). Per **Giuseppe Ricci**, Chief Refining & Marketing Officer - ENI chiamato per un commento generale sull'indagine, non stupisce la preoccupazione per temi maggiormente vicini all'habitat del consumatore rispetto a quelli più complessi come la transizione energetica, mentre sorprende lo scarso successo dell'opzione "trasporti collettivi" tra le soluzioni per la riduzione delle emissioni a netto favore delle auto ibride ed elettriche. A conclusione della presentazione è intervenuto l'on. **Davide Crippa Sottosegretario di Stato - Ministero dello Sviluppo Economico** il quale ha sottolineato l'esigenza di far sì che il consumatore sia sempre più informato e consapevole del suo ruolo attivo nel sistema. Per far ciò il cliente deve però percepire i benefici derivanti dall'assumere il ruolo di prosumer.

Nel corso della Cerimonia sono stati consegnati i riconoscimenti alle aziende che hanno collaborato con SAFE alla realizzazione dei Project work: **Ep Produzione, Hera, Key To Energy, RTR, TAP**.

Sono stati conferiti, inoltre, i SAFE awards 2018: "Best Lecturer" per la migliore lezione in aula a **Roberto Magnanelli**, - Engie; "Best field visit" per la miglior visita realizzata presso un sito operativo ad **Acea**; "Best management talk" per il miglior incontro con i top manager a **Giuseppe Ricci** - ENI; "Best Enterprise Day" al GSE; "SAFE Loyalty Award" per aver messo, anno dopo anno, a disposizione dei giovani partecipanti le sue conoscenze e la sua esperienza ad **Adriano Piglia**. Ha chiuso ufficialmente la XIX edizione del Master **Guido Bortoni** con uno speciale augurio ai partecipanti al Master per il loro futuro esortandoli a non smettere mai di studiare, non solo di energia.