

Ritratto del consumatore di energia elettrica: un'indagine tra conoscenza e percezione

Cerimonia di Chiusura Master SAFE XIX

26 novembre 2018

Camera di Commercio di Roma sala del Tempio di Adriano

Mappa



Un contesto complesso: le nuove sfide del settore elettrico



Decarbonizzazione



Mercato



Centralità
del consumatore



Digitalizzazione

La **decarbonizzazione** del mix energetico richiede il contributo di tutti i settori (elettrico, residenziale, terziario, trasporti, industria) e di tutti gli attori coinvolti (istituzioni, aziende, consumatori).

La sfida alla riduzione delle emissioni trova fondamento principalmente nello sviluppo di un **mercato elettrico** in grado di integrare in modo efficiente fonti rinnovabili e nuove tecnologie, nella sempre maggiore consapevolezza da parte dei **consumatori** del proprio ruolo nel sistema, dei propri consumi e della possibilità di efficientarli anche facendo leva sugli strumenti della **digitalizzazione**.

L'indagine

Obiettivi



Consumatore

Comprendere il livello di **conoscenza** del consumatore riguardo le trasformazioni del settore elettrico



Comprendere la **percezione** del consumatore rispetto all'attività di aziende e istituzioni

Aree di indagine



Trend topic dell'energia



Libero mercato



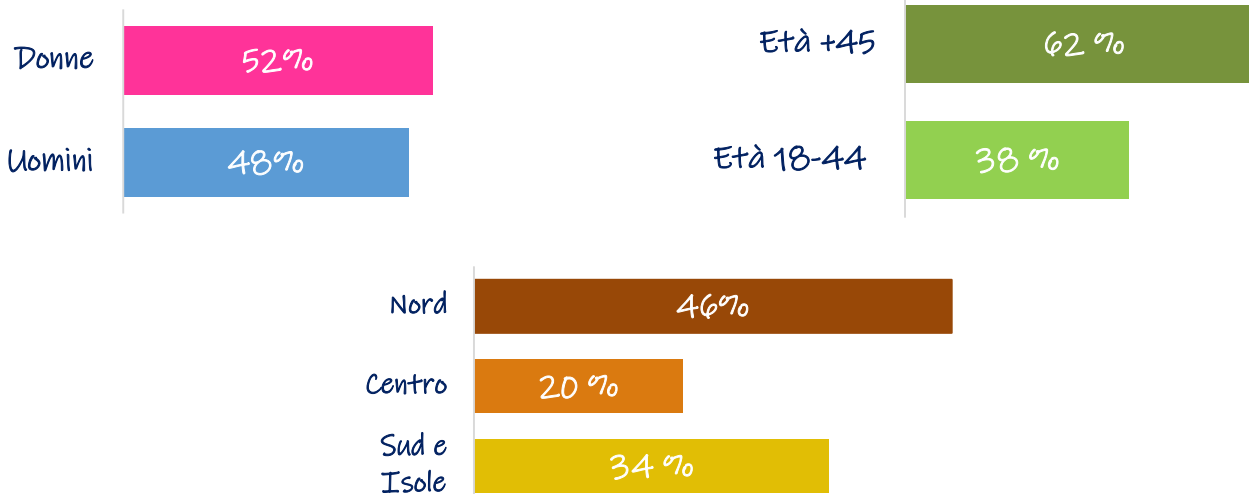
Bolletta

Metodologia



Indagine telefonica

Indagine su un campione rappresentativo del nostro Paese



Tipologia di domande

Conoscenza: capire quello che il consumatore sa rispetto alle 3 aree di indagine

Percezione: rilevare il punto di vista del consumatore per individuare interessi e aspettative

Aree di indagine



Trend topic
dell'energia

- Cambiamenti climatici
- Transizione energetica
 - Efficienza energetica



Libero
Mercato

- Liberalizzazione
 - Impegno delle imprese
 - «Passaggio» al libero mercato



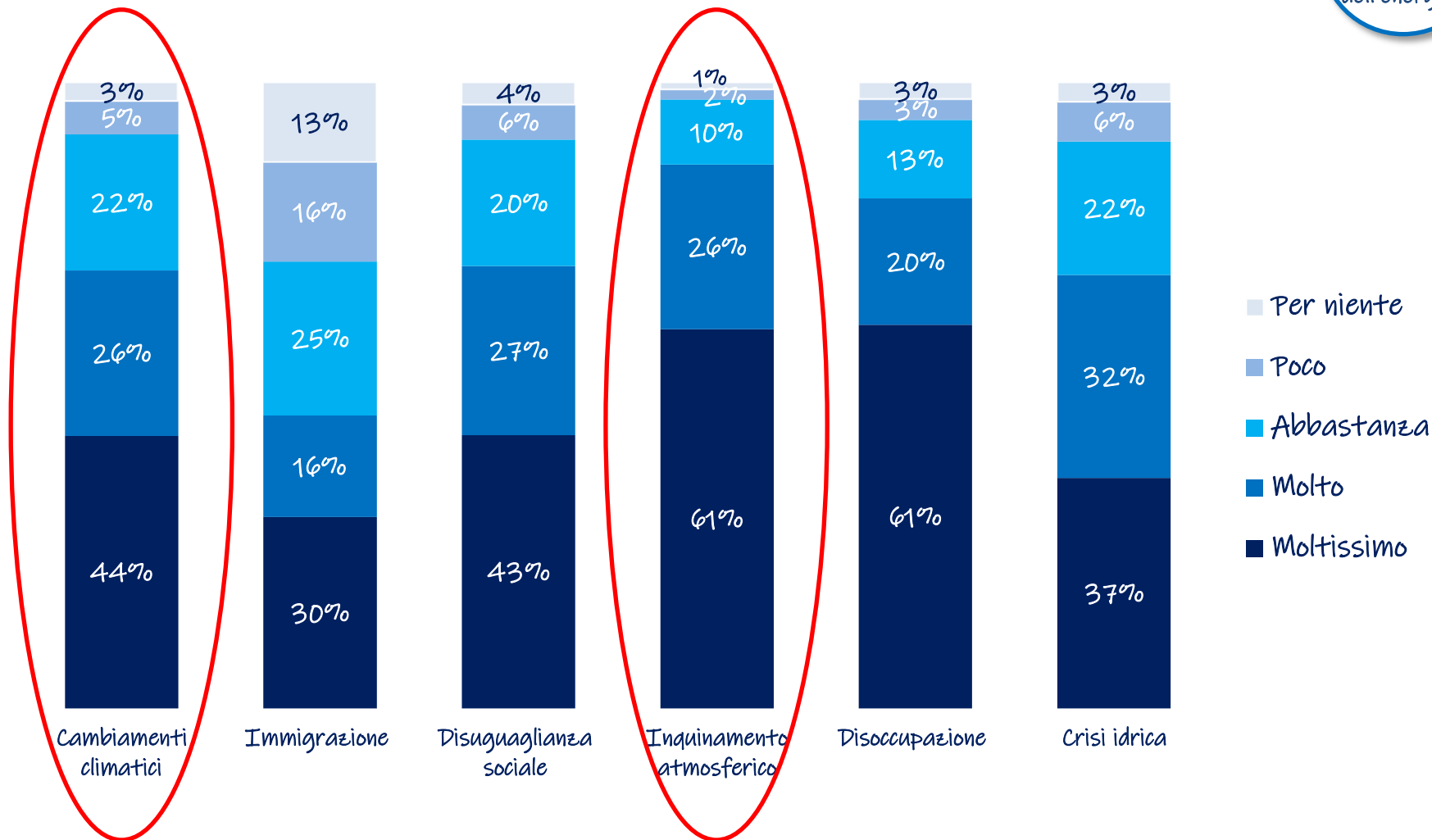
Bolletta

- Costo dell'energia
 - Consumi di energia
 - Composizione bolletta

Risultati del sondaggio



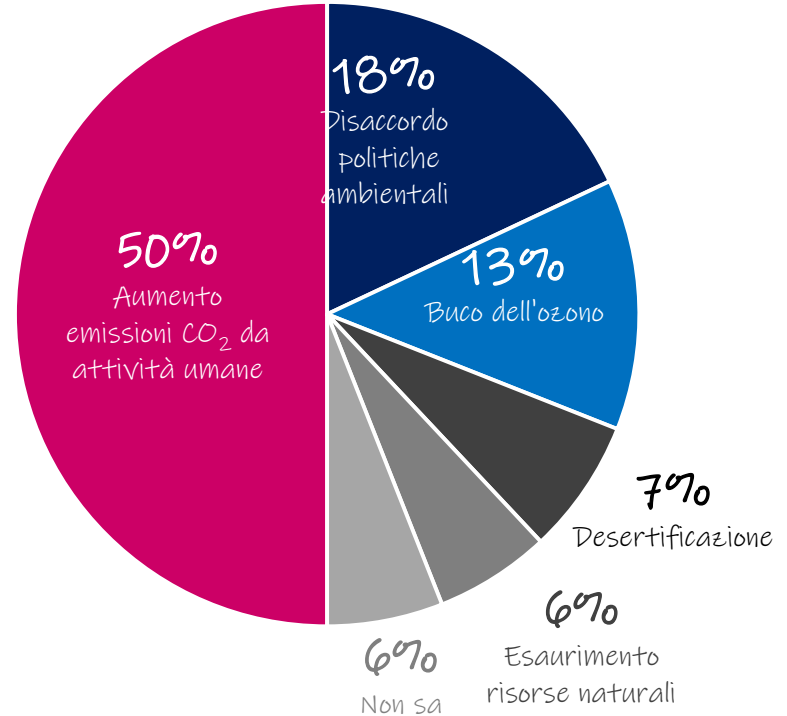
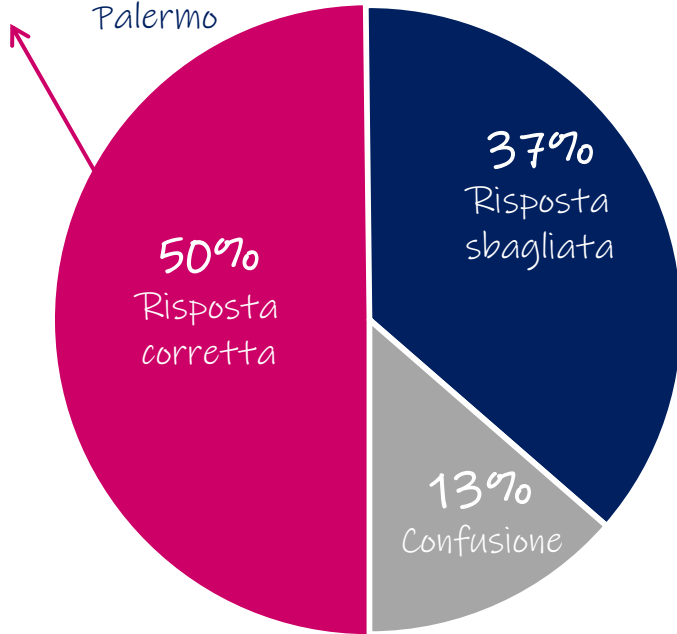
In che misura la preoccupano i seguenti temi?



Tra le tematiche più critiche, quelle legate al settore energia preoccupano sensibilmente i consumatori

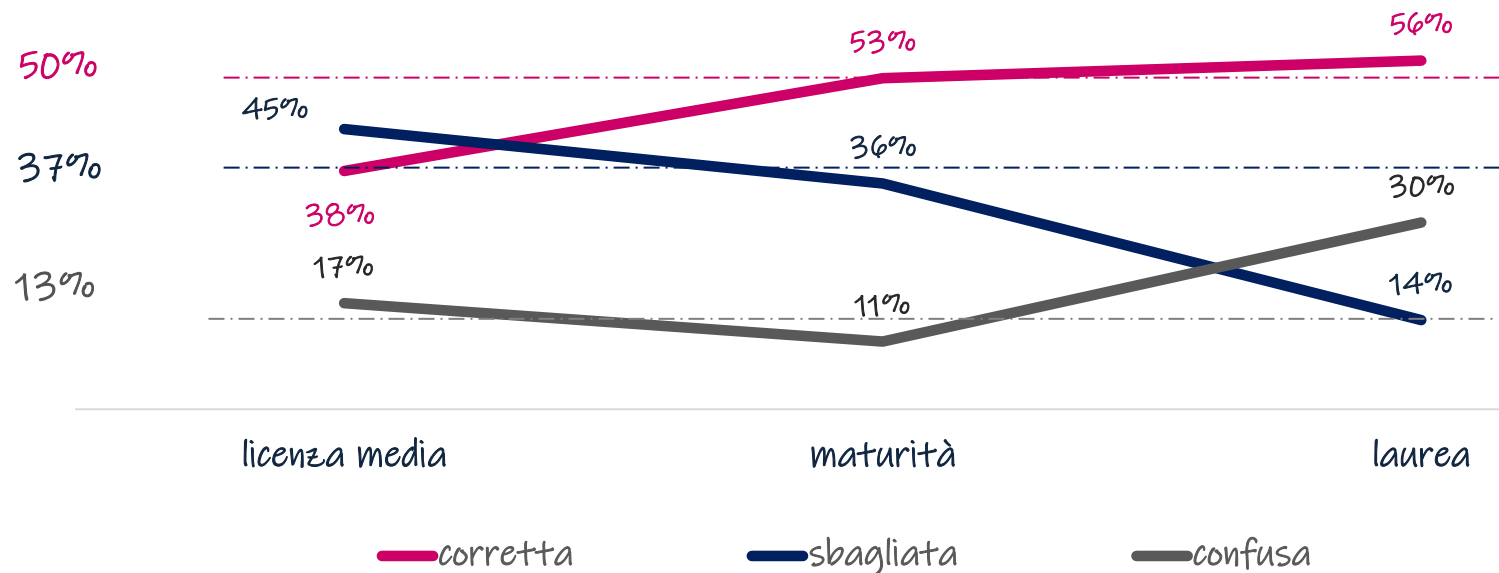
Qual è la principale causa dei cambiamenti climatici?

- 31% Torino
- 50% Roma
- 53% Napoli
- 60% Milano
- 70% Genova
- 75% Palermo

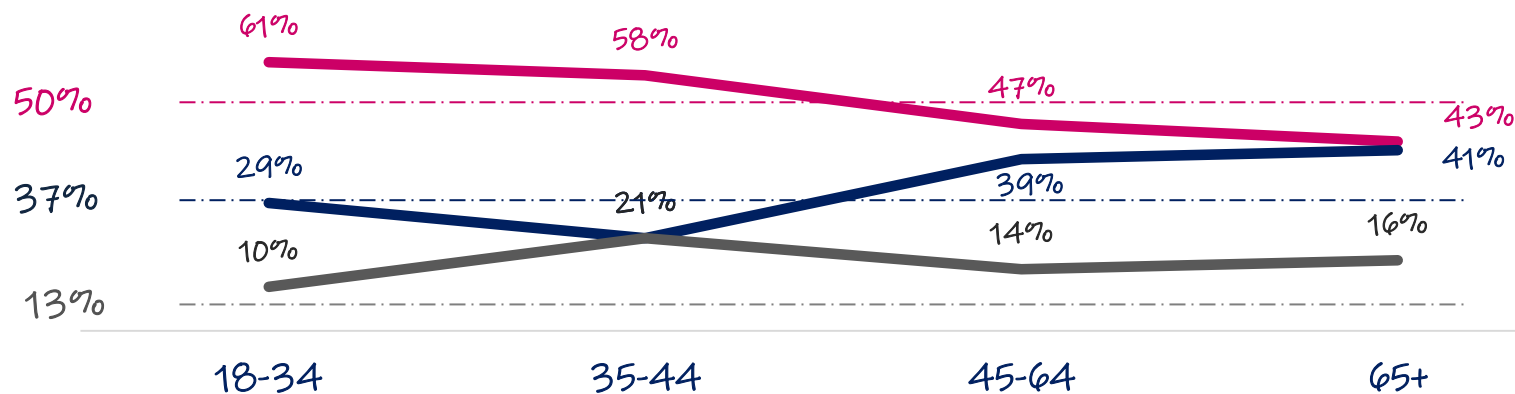


Il 49% degli intervistati che ha dichiarato di essere molto preoccupato per i cambiamenti climatici, non conosce la causa di tale fenomeno. La percentuale sale al 70% tra gli intervistati che si sono dichiarati per nulla preoccupati

Qual è la principale causa dei cambiamenti climatici?

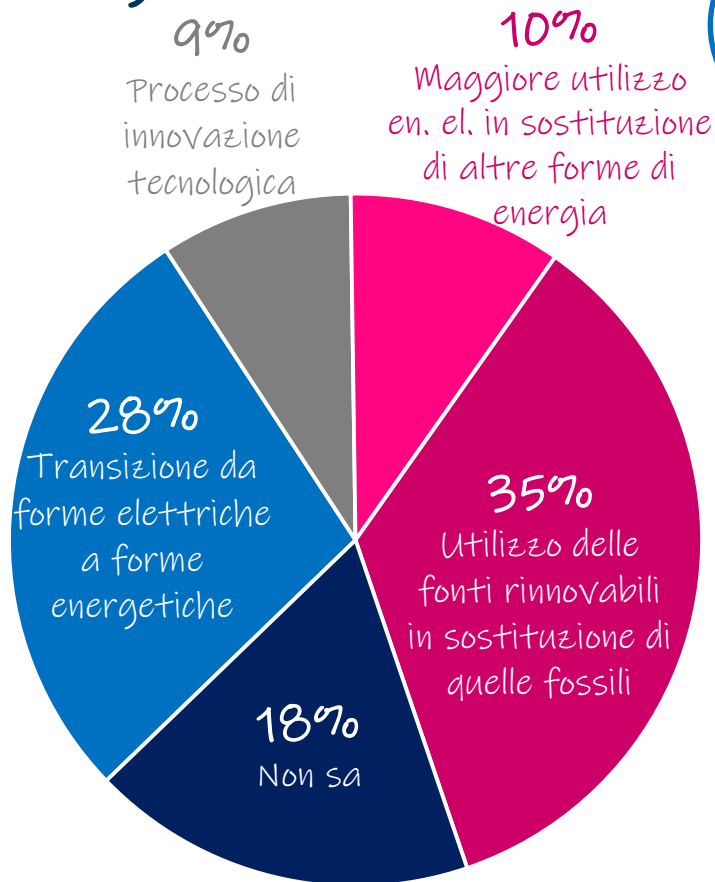
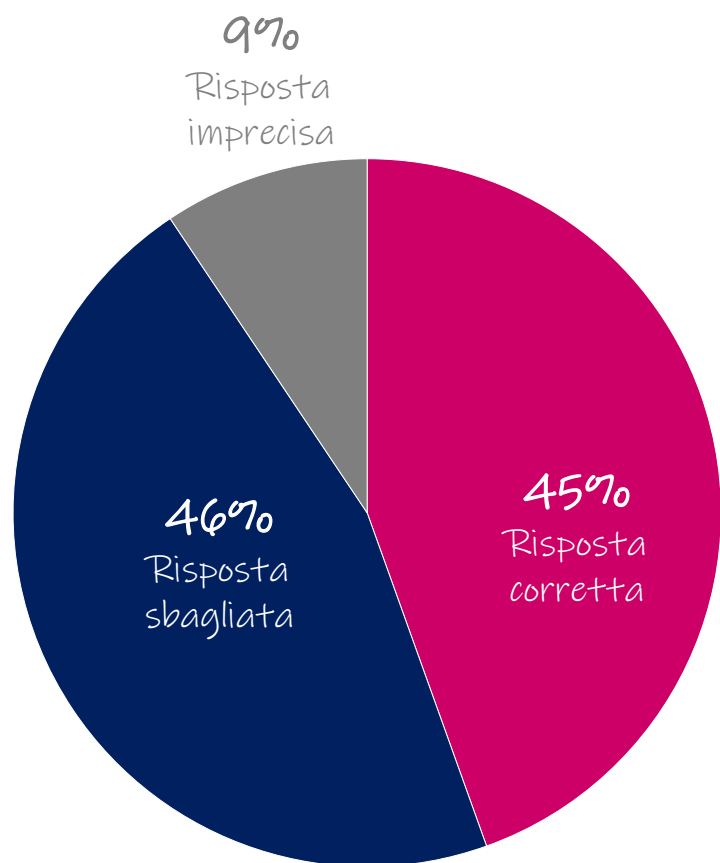


Sono gli intervistati con un più alto livello di istruzione e con un'età inferiore, ad avere una maggiore conoscenza



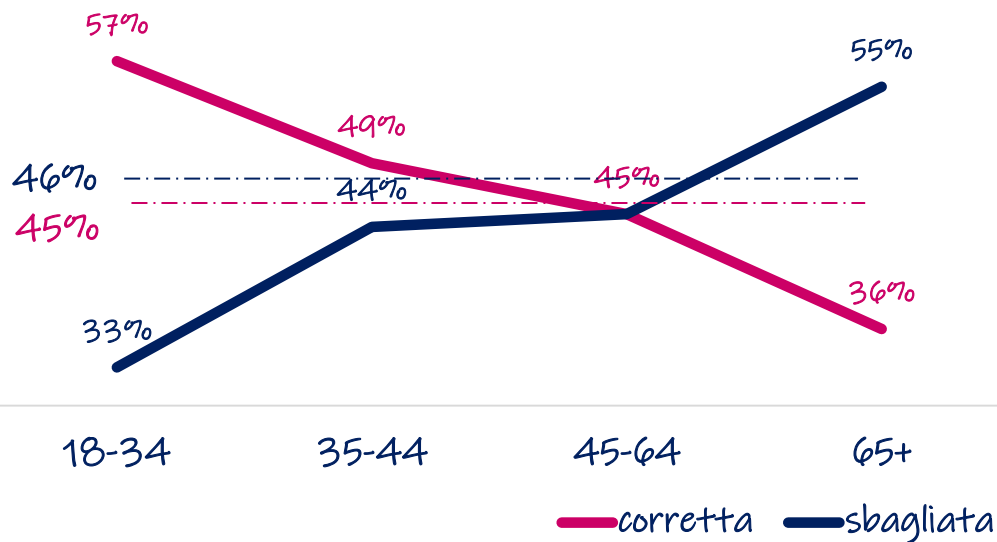
Media

Che cosa si intende per transizione energetica?



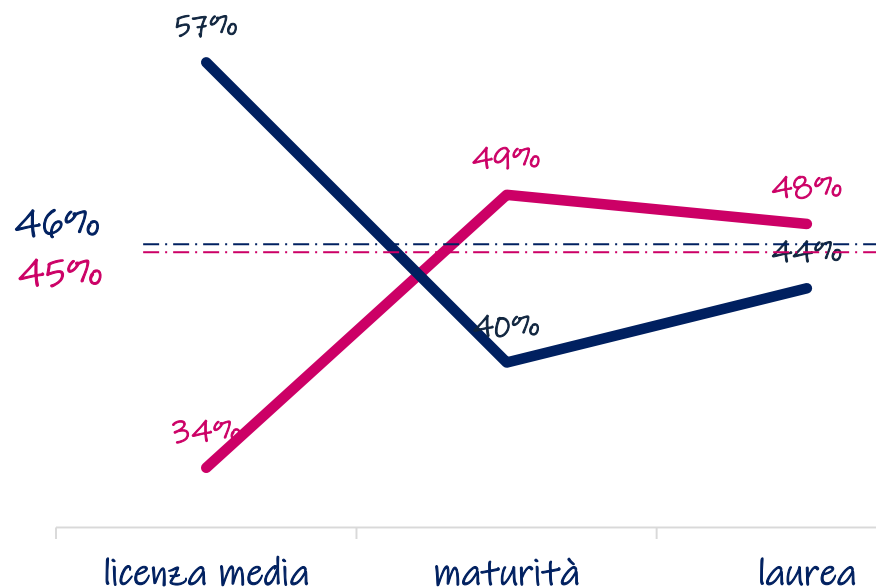
- Il tema della transizione energetica è **meno conosciuto** rispetto a quello dei cambiamenti climatici: in assoluto le risposte corrette sono state inferiori del 5%
- Rispetto agli altri quesiti posti, il **livello di istruzione ha un'incidenza minore**
- Si conferma invece la maggiore conoscenza da parte degli intervistati 18-34 anni

Che cosa si intende per transizione energetica?

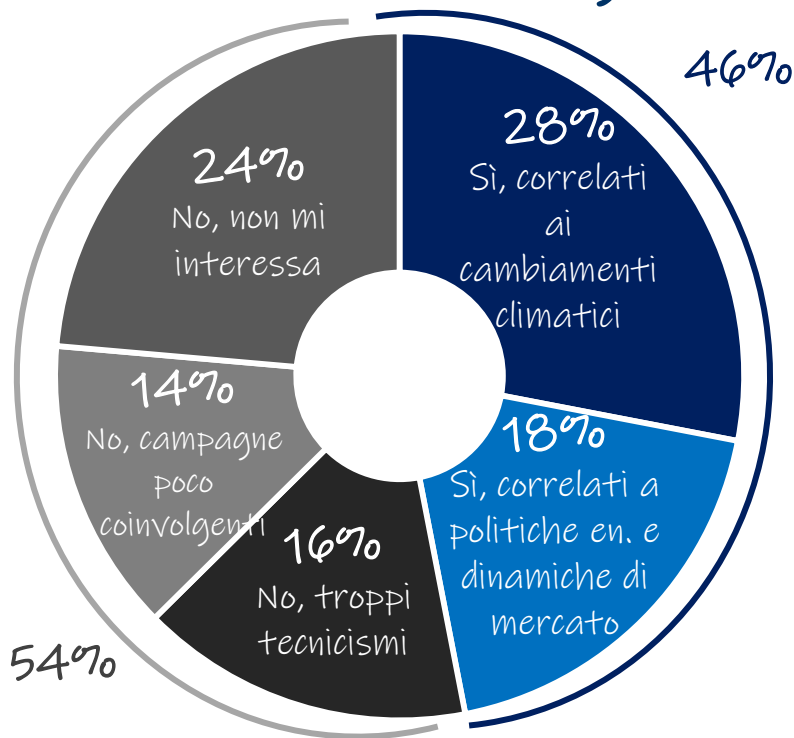


- La percentuale di risposte sbagliate cresce con l'avanzare dell'età
- Le risposte corrette da parte degli intervistati tra i 18-34 anni sono di 12 pp superiori rispetto alla media

- Il 49% di chi ha la maturità e il 48% di chi ha una laurea o specializzazione ha dato risposta corretta
- Il 57% di chi ha la licenza media ha dato una risposta sbagliata



Si informa sui temi legati al mondo dell'energia?



- L'interesse per i temi legati ai **cambiamenti climatici** è superiore alla media nella popolazione giovane (+15 pp) e inferiore in quella con basso livello di istruzione (-13pp)
- L'interesse per il tema delle **politiche energetiche** e dei **mercati** raddoppia, rispetto alla media, nella popolazione con alto livello di istruzione

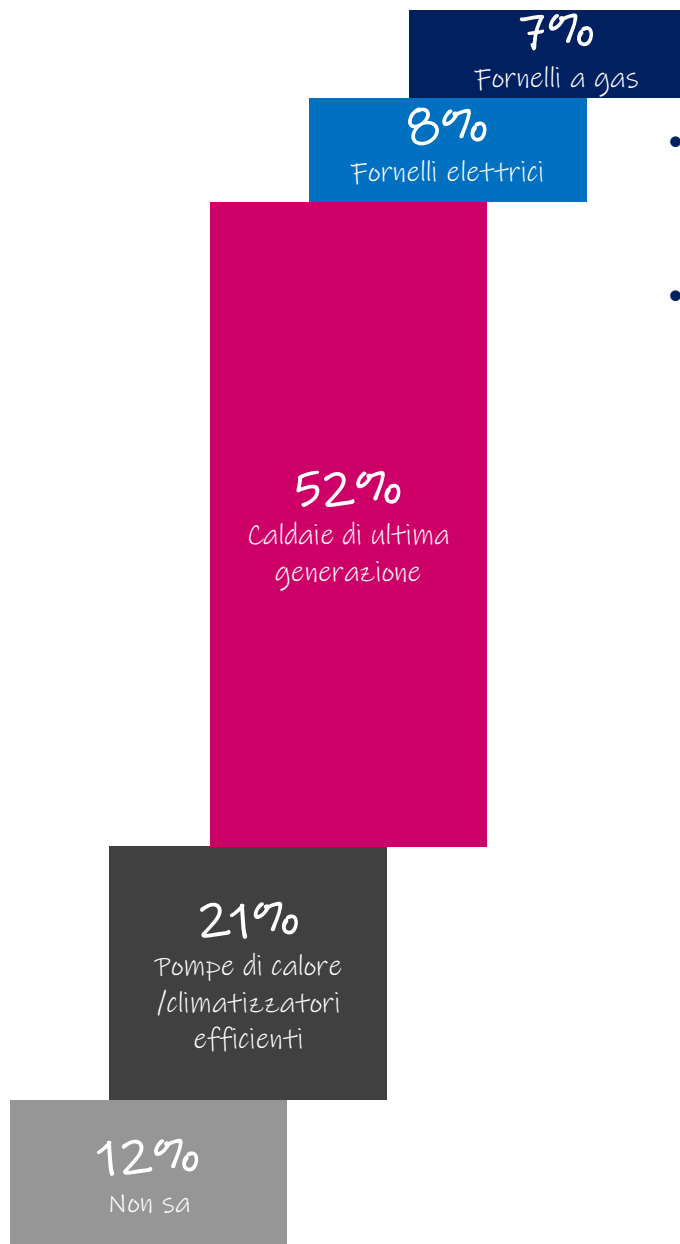
- Il **disinteresse totale** verso il tema energia, rispetto alla media, è più elevato nella popolazione con più di 65 anni (+7 pp) e con basso livello di istruzione (+11 pp)
- Rispetto alla media, soffre meno i **tecnicismi del settore** la popolazione con alta istruzione (- 5 pp)

Consumatore che si informa sui temi energetici



Sesso: maschile
Età: 45-64
Città/Provenienza: nord
Istruzione: > maturità

Quale soluzione ritiene dia un maggiore contributo alla riduzione delle emissioni nel settore residenziale?



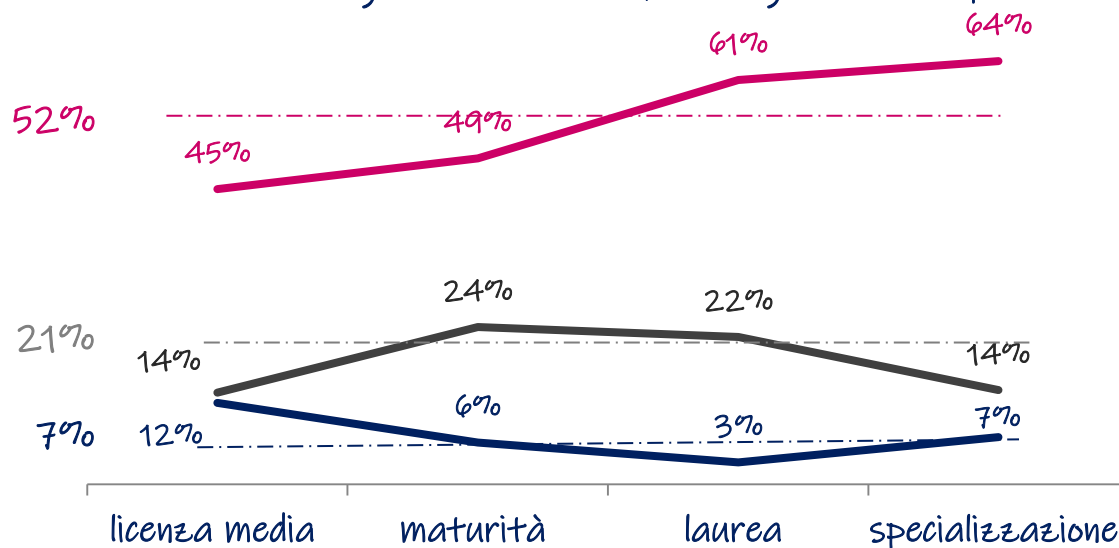
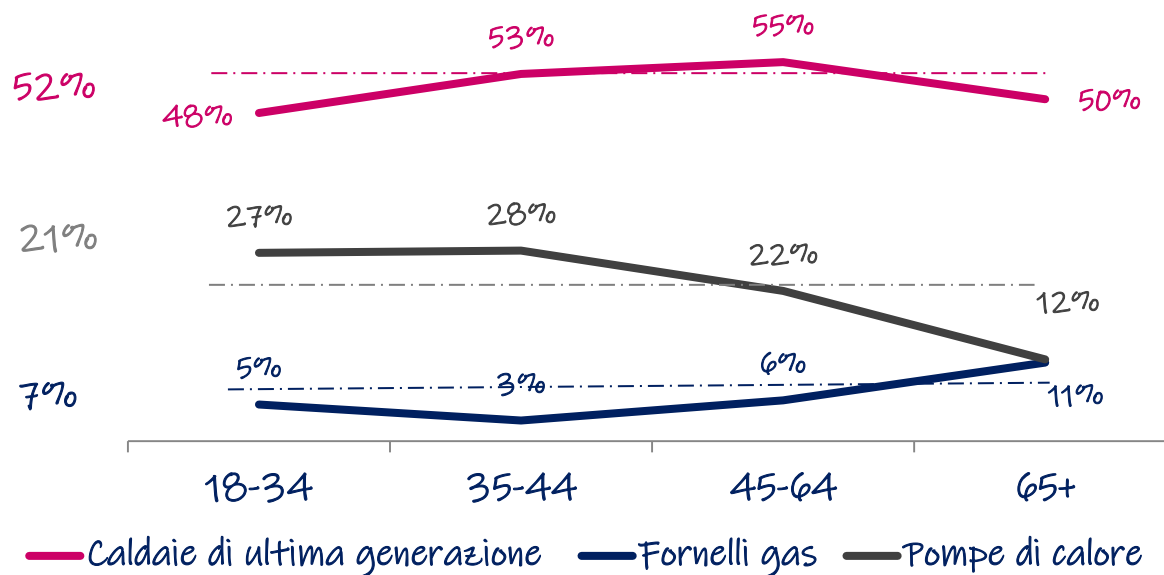
- La preferenza per la tecnologia «caldiaie di ultima generazione» è più accentuata tra le persone con più alta istruzione
- La risposta «non so» decresce con l'aumento del livello di istruzione

Consumatore
«pompe di calore /
climatizzatori efficienti»



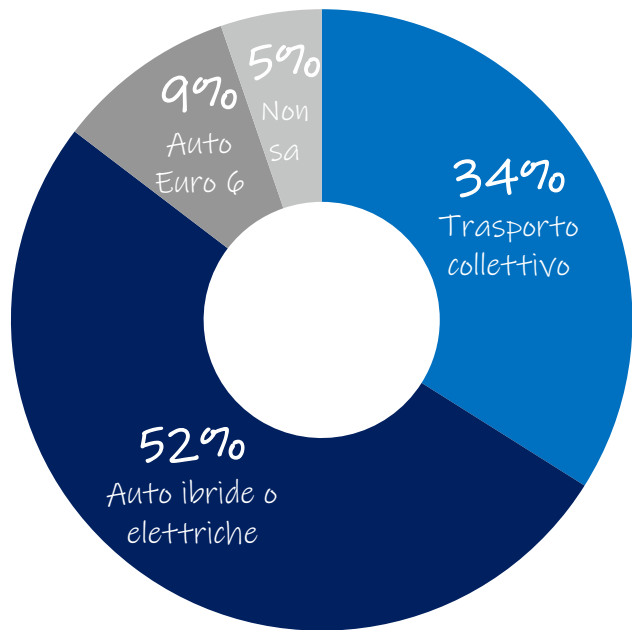
Sesso: uomo
Età: 35-44
Città/Provenienza: centro/ sud
Istruzione: maturità

Quale soluzione ritiene dia un maggiore contributo alla riduzione delle emissioni nel settore residenziale?



- La conoscenza delle tecnologie efficienti tendenzialmente diminuisce nella fascia di età più alta
- La preferenza per l'opzione «caldaie di ultima generazione» aumenta con il livello di istruzione e varia limitatamente rispetto all'età
- La scelta dell'opzione «pompe di calore» non dipende dal livello di istruzione ed è ritenuta efficiente maggiormente nella popolazione giovane

Quale soluzione ritiene dia un maggiore contributo alla riduzione delle emissioni nel settore trasporti?



- La preferenza per la risposta «**auto ibride o elettriche**» è omogenea per tutte le fasce di età (con leggeri picchi nella fasce 18-34 e 45-64 anni) e aumenta con il livello di istruzione e tra gli abitanti delle grandi città
- Il **trasporto collettivo** è maggiormente percepito dagli intervistati che vivono in **centro e nord Italia** (+6 pp) e con un **alto livello di istruzione** (specializzazione post laurea +23pp rispetto alla media)

Grandi città (>500k ab.)



63%

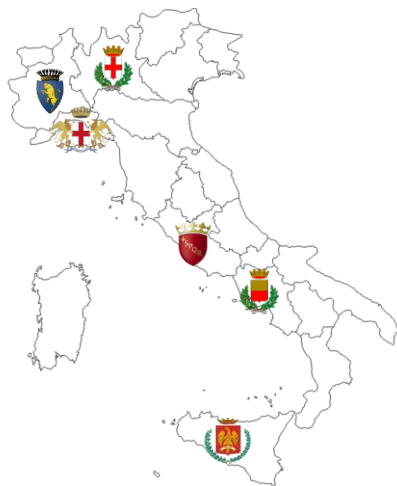


30%

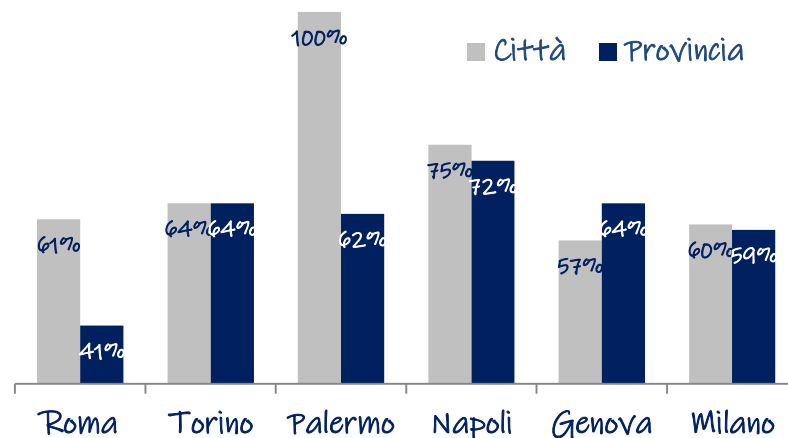
EURO 6



7%



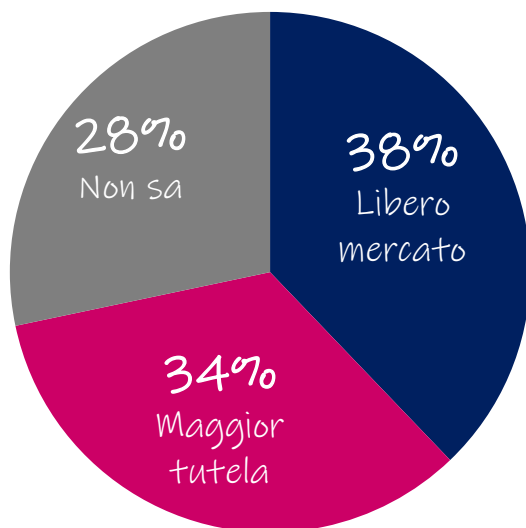
Preferenza per l'opzione «auto ibride o elettriche»



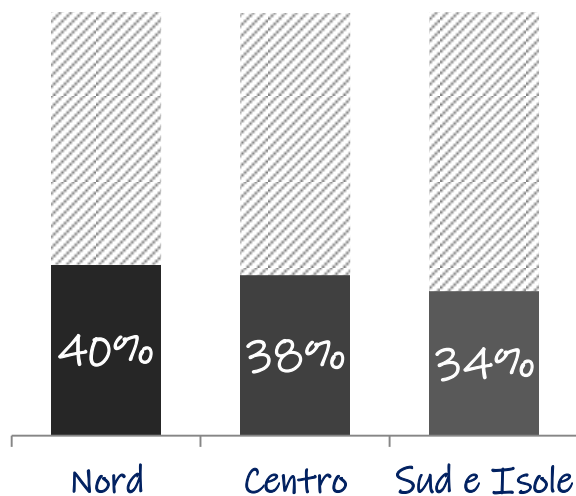
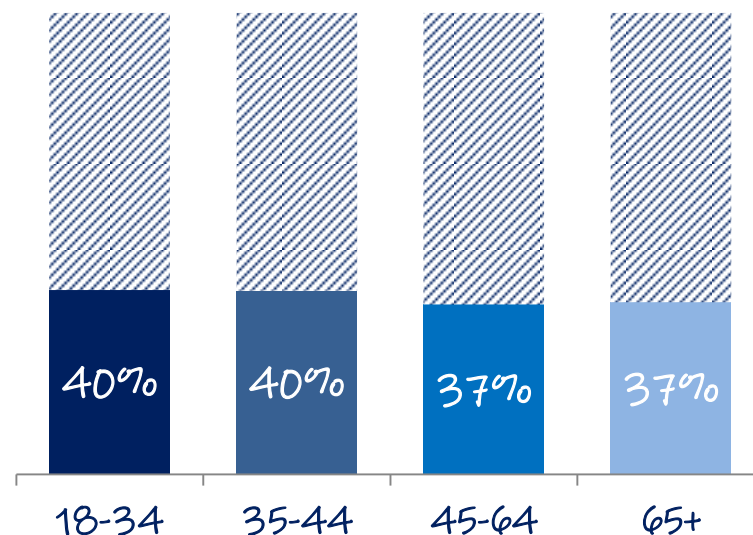
Risultati del sondaggio



Il cliente libero nel campione d'indagine

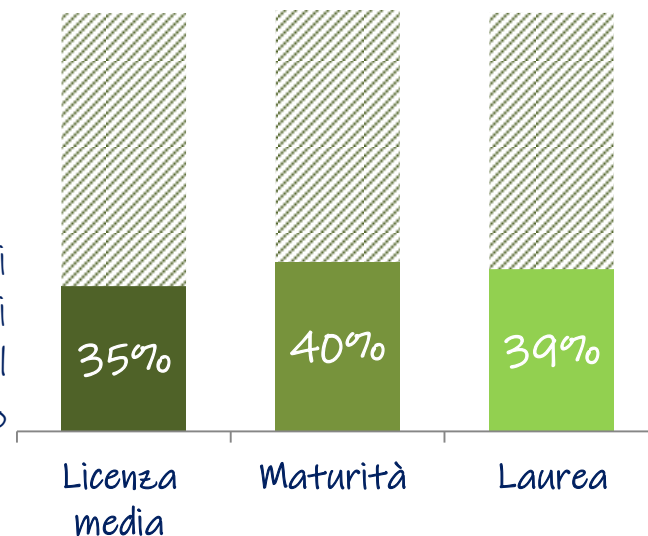


Il 40% dei giovani ha scelto il libero mercato

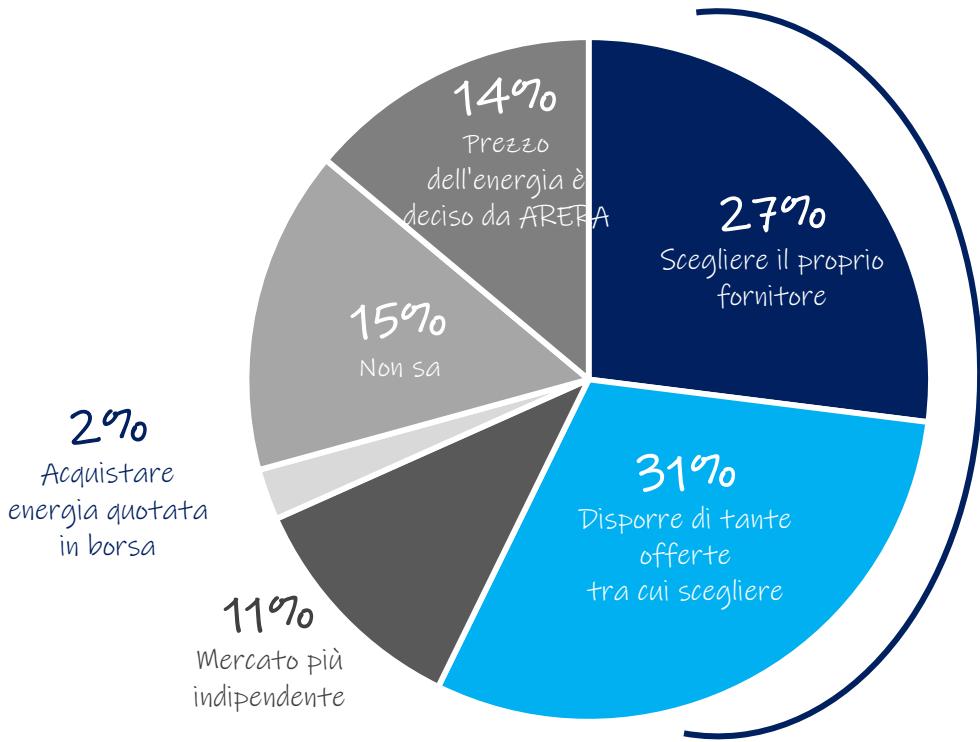


Il 40% dei consumatori del nord Italia ha scelto il libero mercato

Il 40% dei consumatori con alto livello di istruzione ha scelto il libero mercato



Cosa significa "libero mercato dell'energia elettrica"?



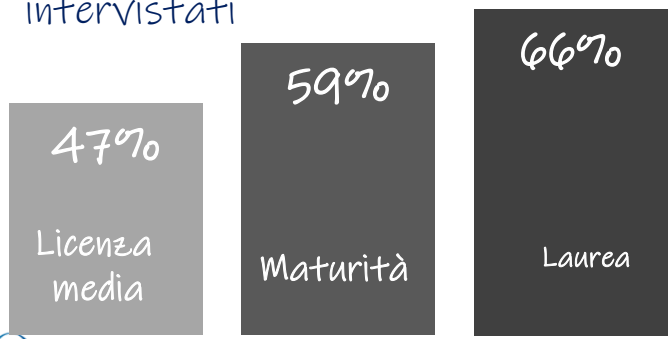
58% degli intervistati ha risposto in modo **corretto**

% che raggiunge il:

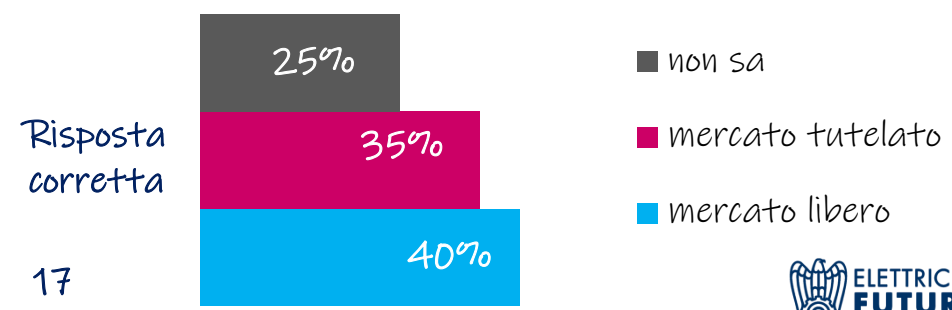
- 63% → età 34-55
- 65% → età 45-64



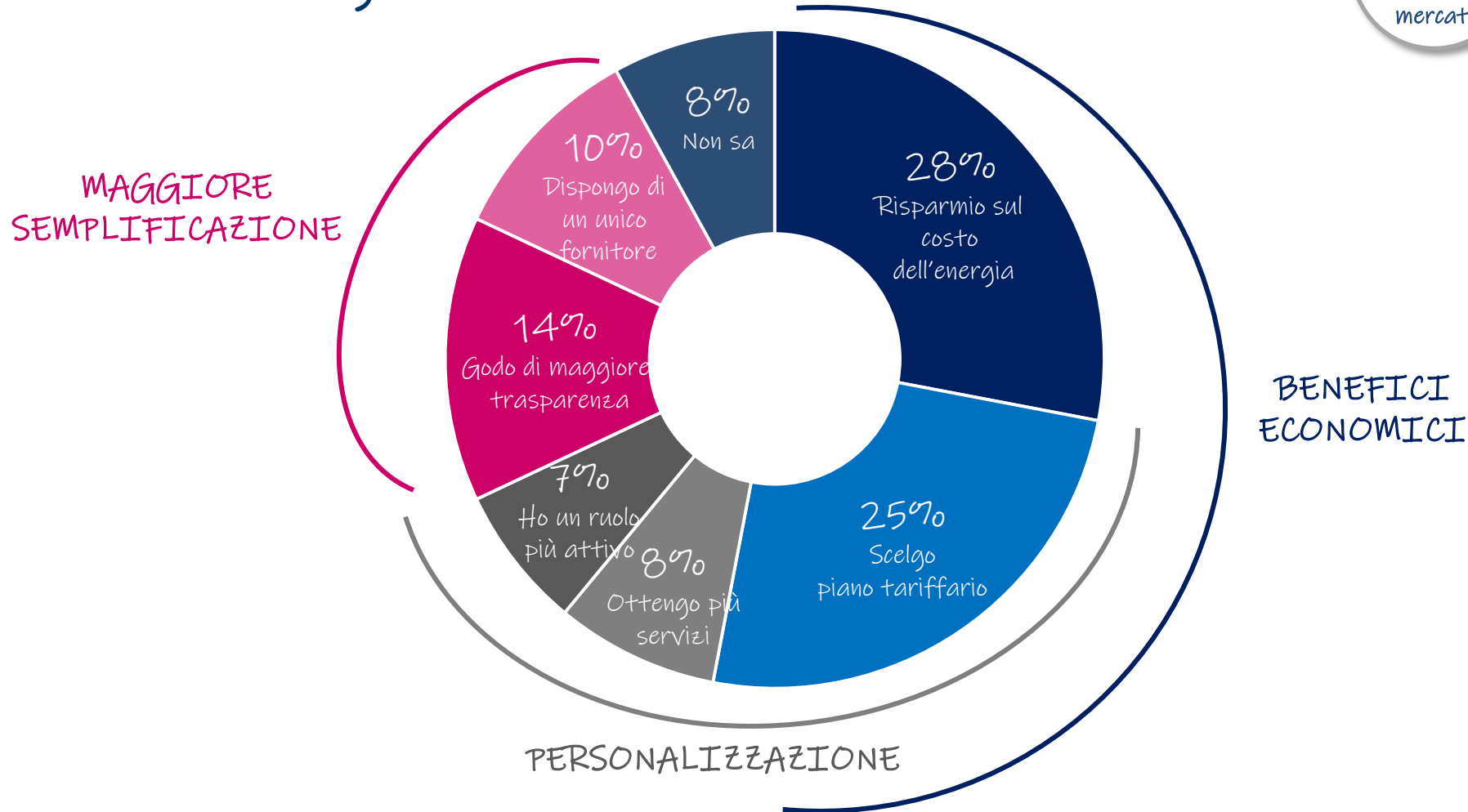
La **conoscenza** del libero mercato è correlata al **livello di istruzione** degli intervistati



Il **livello di conoscenza** non dipende dall'appartenenza al **mercato libero o tutelato**

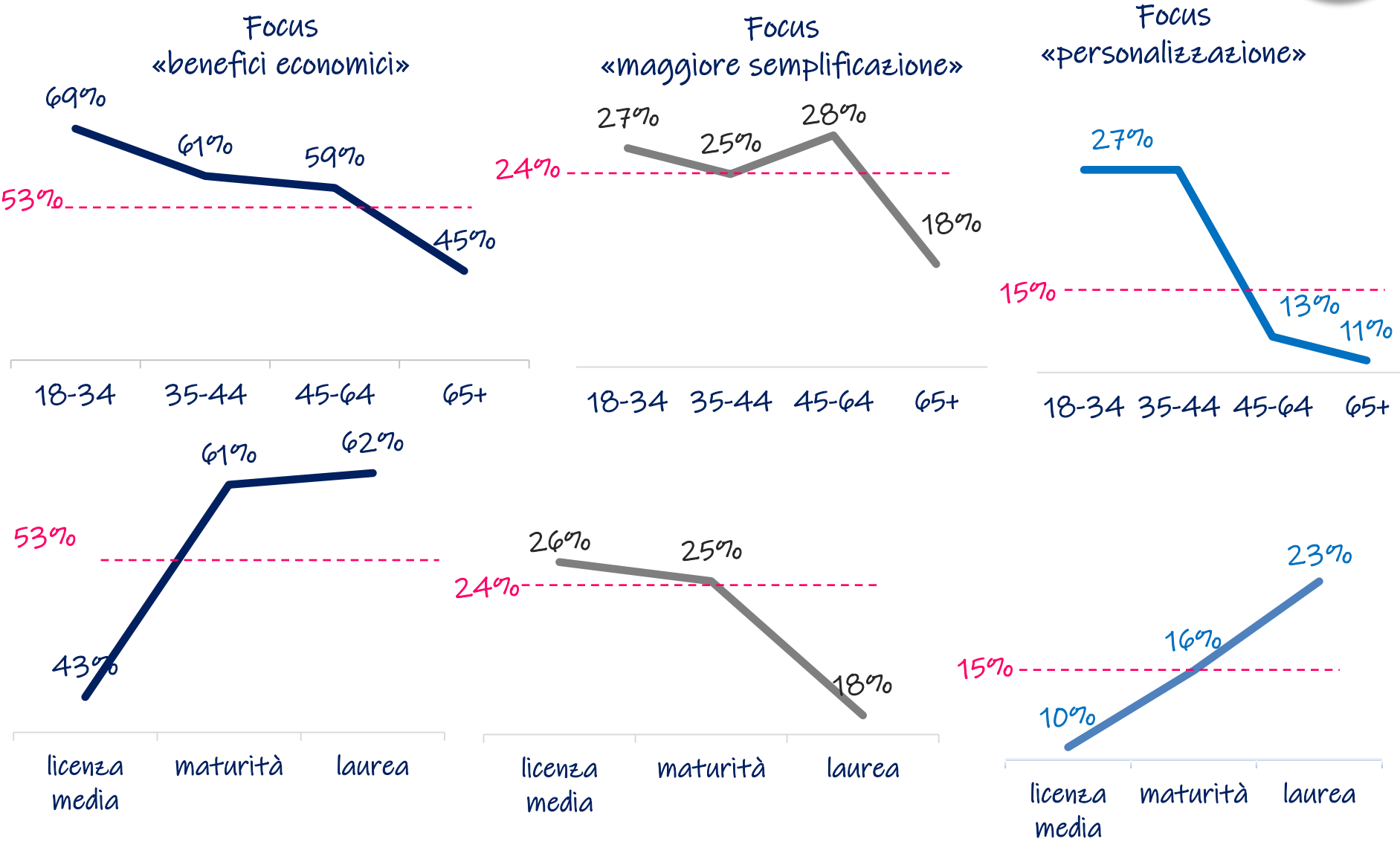


Quale è il maggior beneficio che lei, in qualità di consumatore, può ottenere scegliendo il mercato libero?



Il 45% di chi ha risposto "risparmio sul costo dell'energia" è cliente del mercato libero

Qual è il maggior beneficio che, in qualità di consumatore, può ottenere scegliendo il mercato libero?



Se volesse cambiare fornitore a chi si rivolgerebbe?



Consumatore

Non cambio, non mi fido

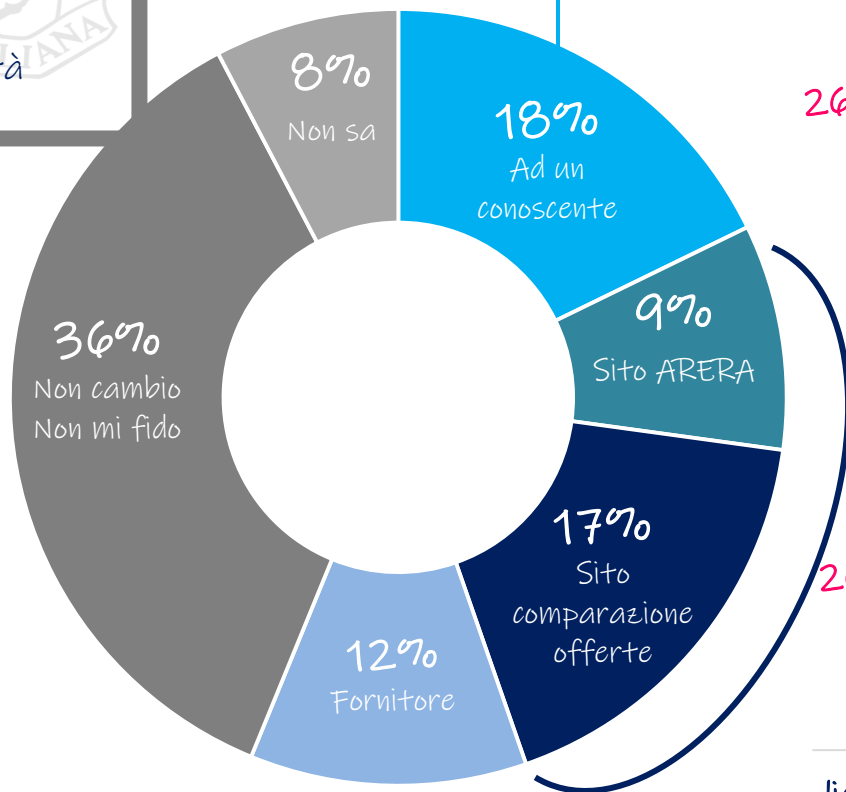


Sesso: donna

Età: + 65 anni

Istruzione: maturità

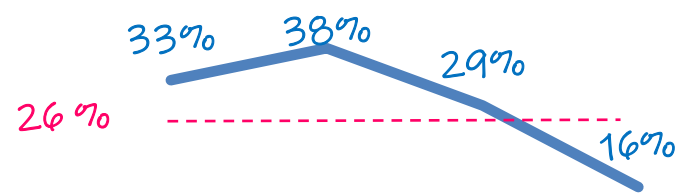
1 intervistato su 3 tra i 18 e i 34 anni si affida a un conoscente competente



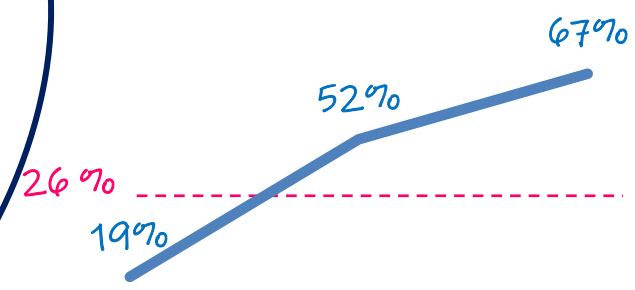
Il 40% degli intervistati + 65 anni esclude l'idea di cambiare fornitore

Focus chi utilizza il web?

Il 38% degli intervistati tra i 35 e i 44 anni si affida al web (ARERA + sito compara offerte)



18-34 35-44 45-64 65+

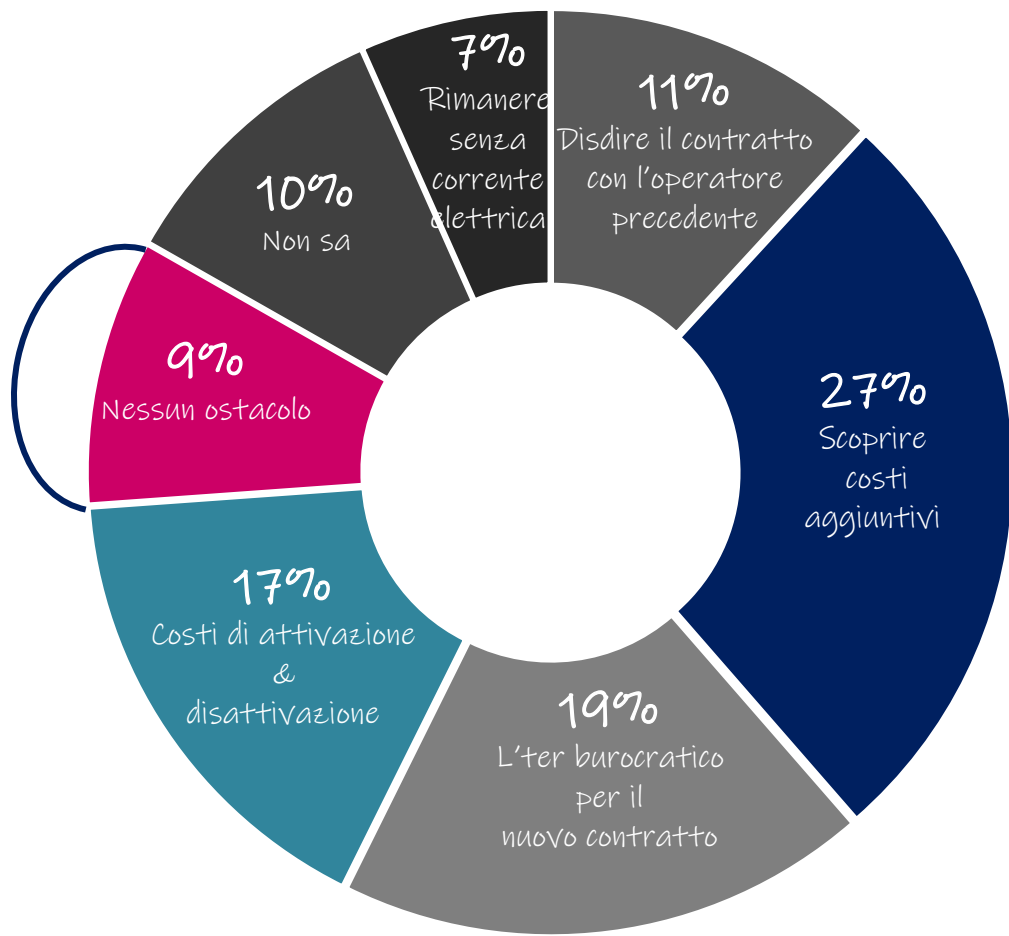
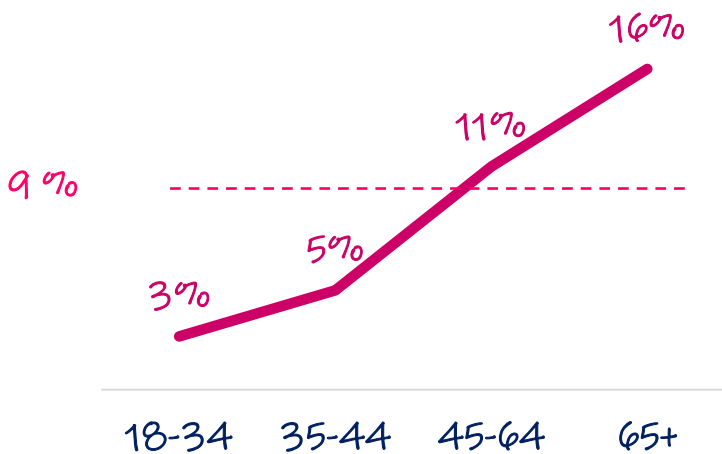
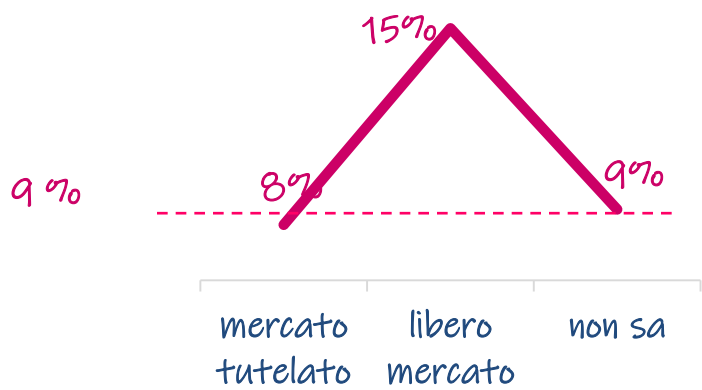


licenza media maturità laurea

Qual è il maggior ostacolo che percepisce nel cambiare fornitore di energia elettrica?



Focus «nessun ostacolo»

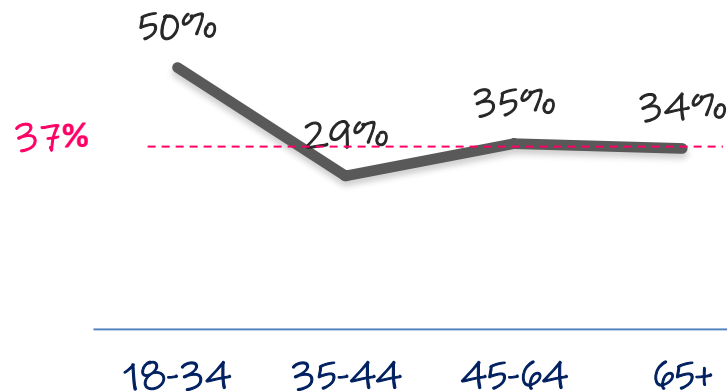


Qual è il maggior ostacolo che percepisce nel cambiare fornitore di energia elettrica?

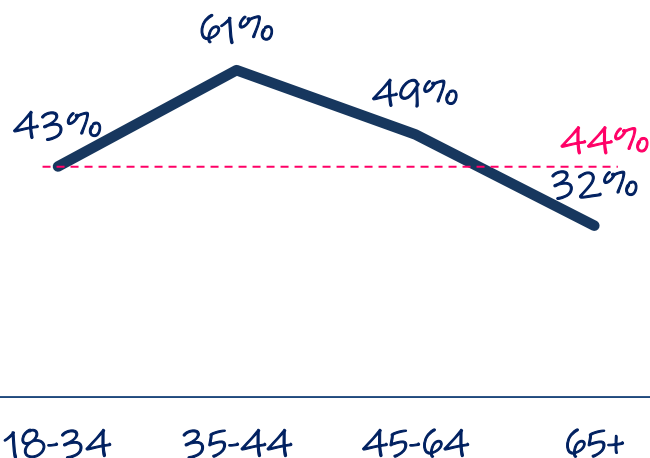


- Disdire il contratto con l'operatore precedente
- L'iter burocratico per il nuovo contratto
- Rimanere senza corrente elettrica

Timori «logistici»



Timori economici

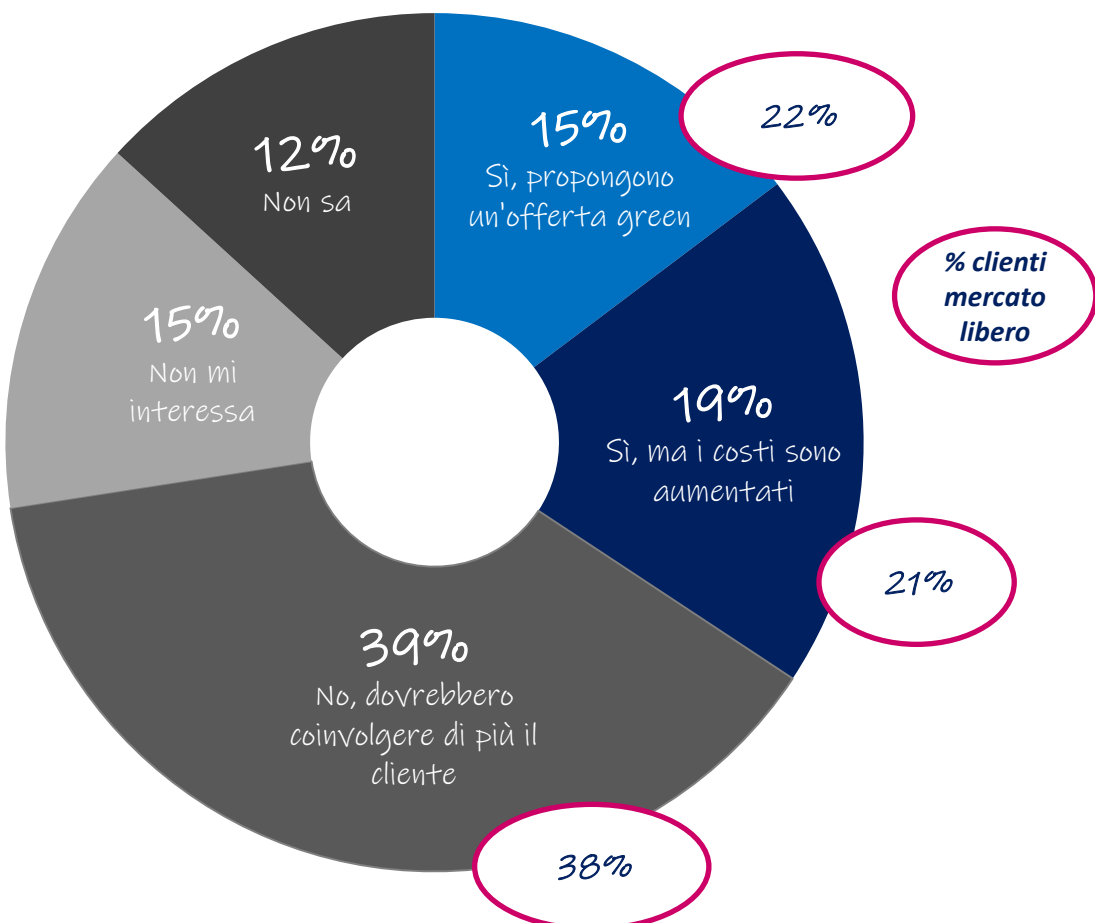
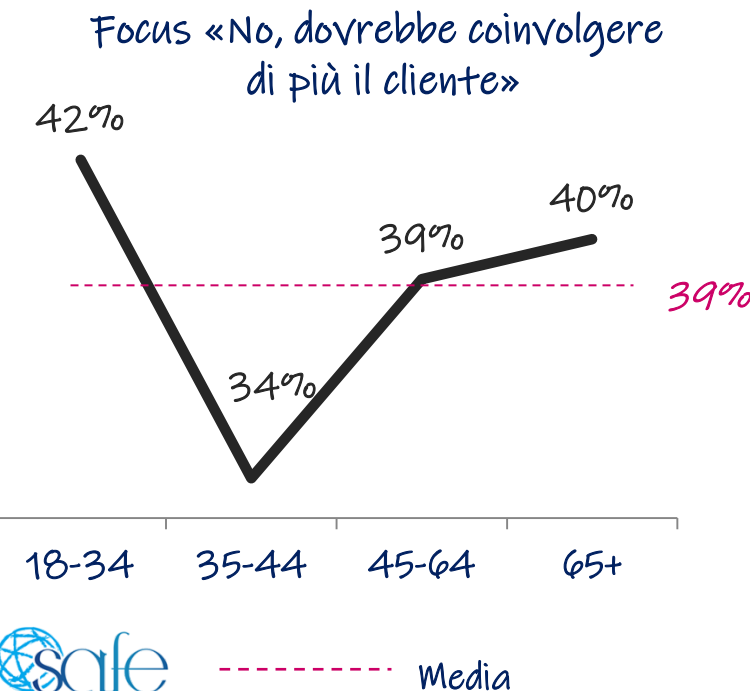
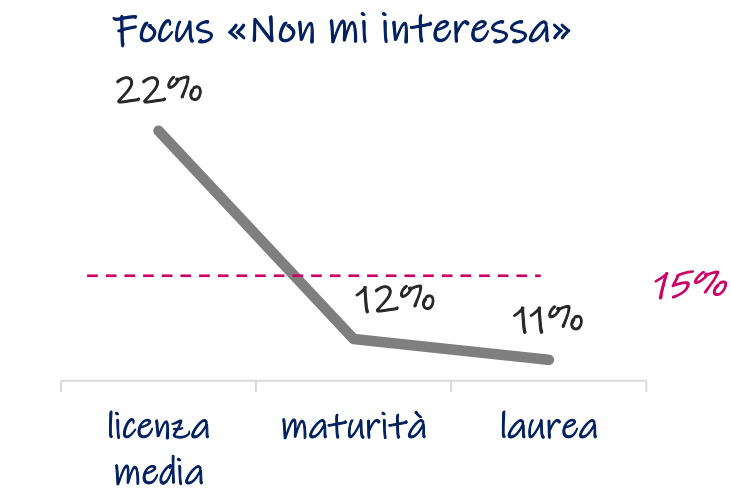


- Scoprire costi aggiuntivi
- Costi di disattivazione & attivazione



I fornitori di energia elettrica si stanno impegnando per un utilizzo più sostenibile dell'energia?

I clienti sul **libero mercato** dimostrano di apprezzare, in misura maggiore rispetto a quelli in tutela, l'impegno dei fornitori

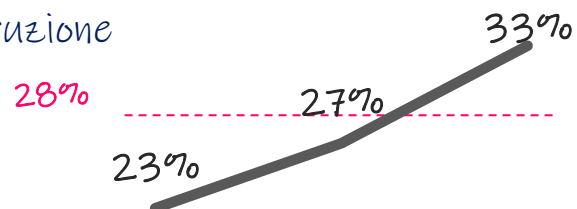
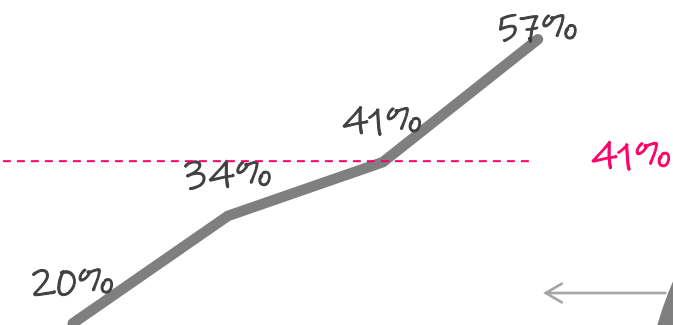


Oltre a farmi risparmiare, vorrei che il mio fornitore...

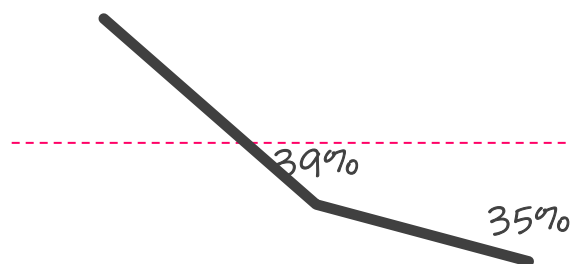


Atteggiamento di chiusura che varia in maniera rilevante in base all'età e istruzione

Percentuale che raggiunge il 42% negli intervistati con età 18-34 anni e che aumenta in base al livello di istruzione



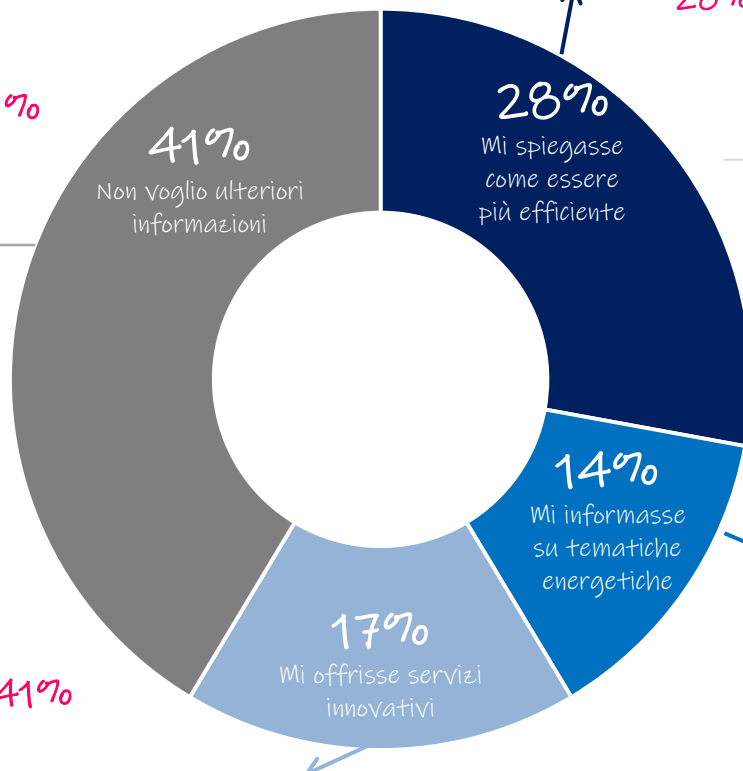
18-34 52%
35-44
45-64
65+



licenza media maturità laurea



Media



Percentuale che raggiunge il 26% tra gli intervistati di 35 -44 anni

Percentuale che raggiunge il 20% tra gli intervistati di 18-34 anni

Risultati del sondaggio

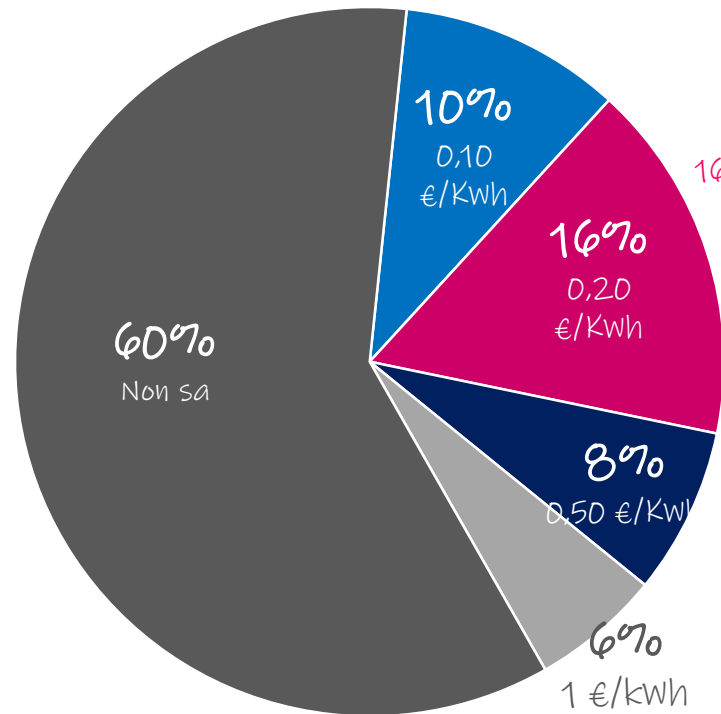


Bolletta

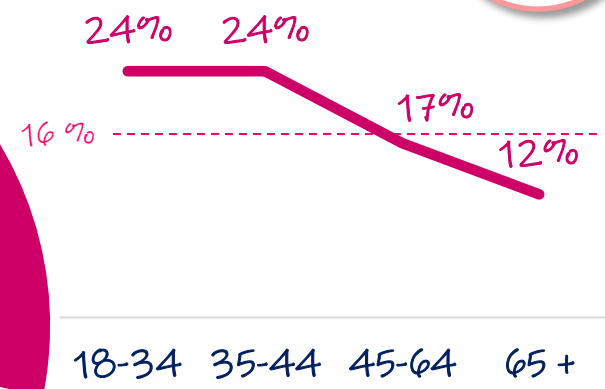
Quanto costa un kwh di energia?



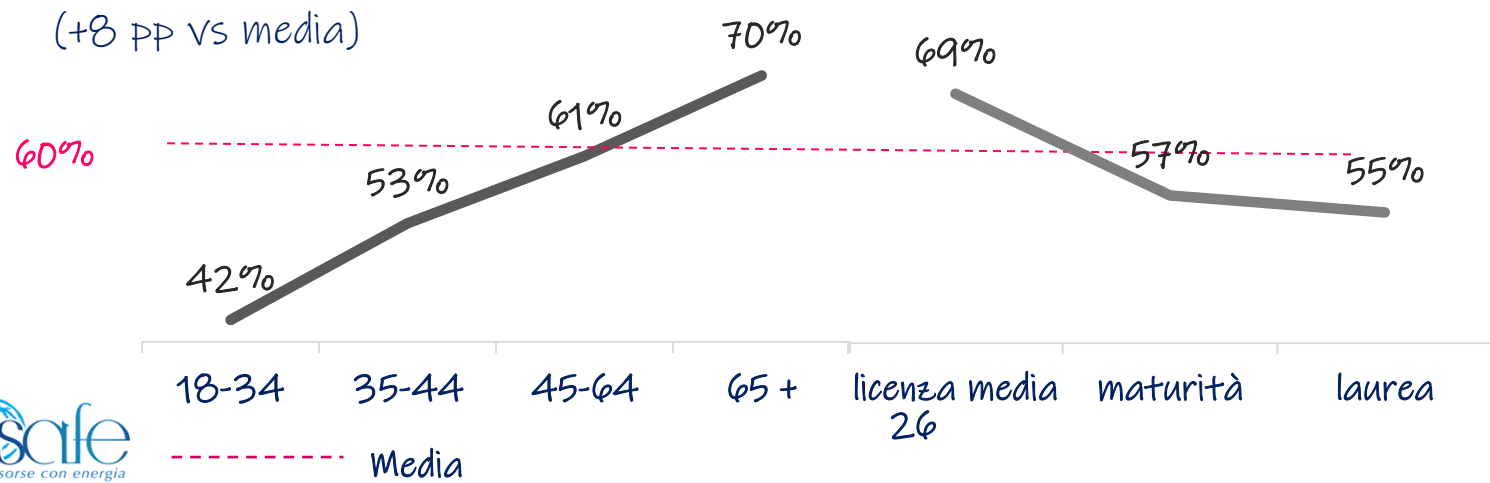
- La percentuale delle risposte errate aumenta tra gli intervistati con età superiore ai 45 anni
- L'impreparazione (risposte errate) aumenta con il livello di istruzione
- La percentuale di risposte esatte è più alta nella popolazione con età inferiore ai 44 anni (+8 pp vs media)



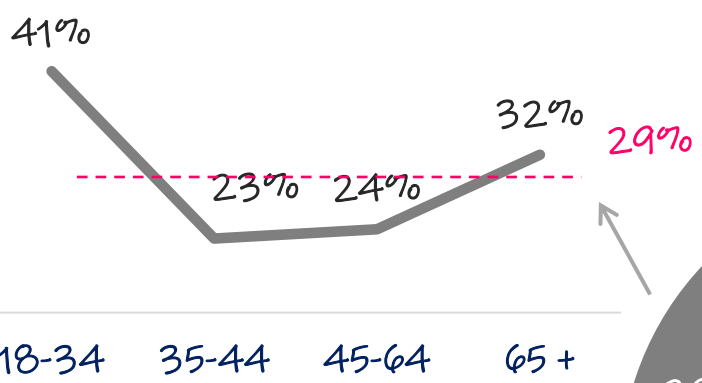
Focus preparati



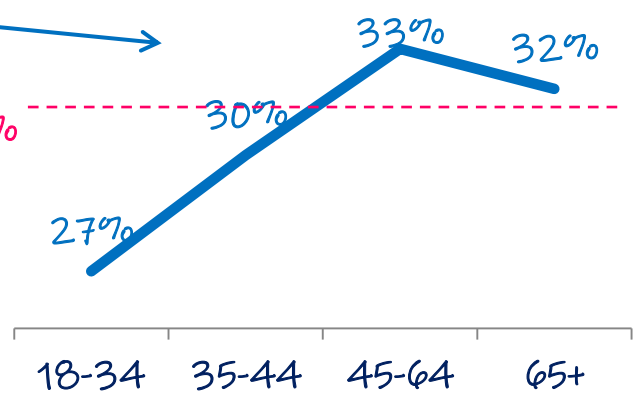
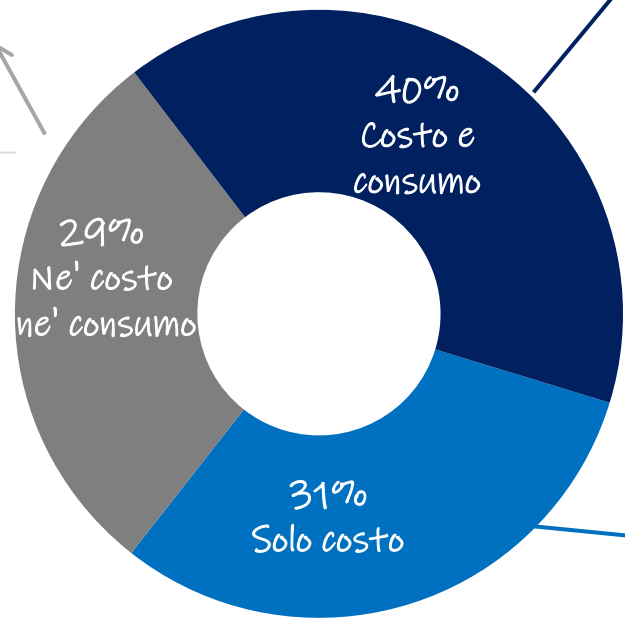
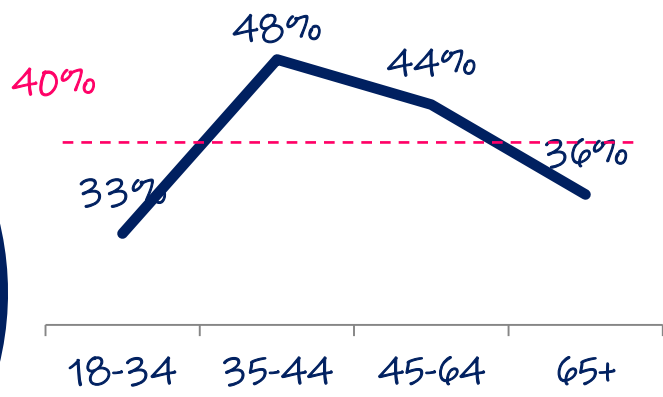
Focus «non sa»



Conosce i costi e i consumi annuali della sua bolletta dell'energia elettrica?



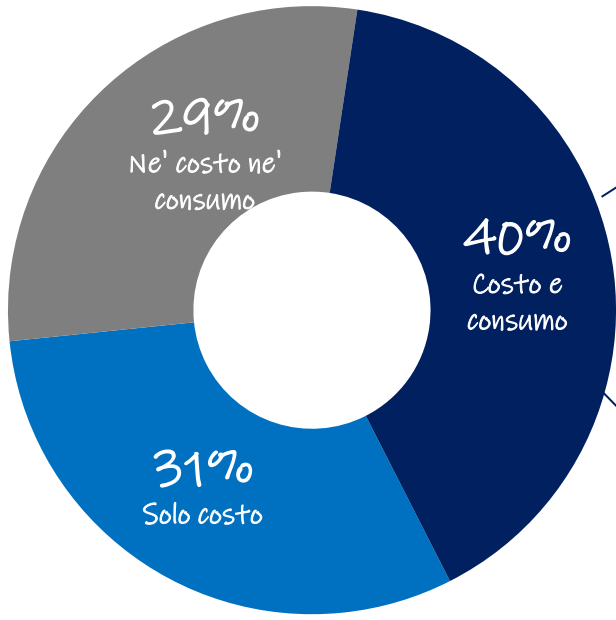
Il 48% della popolazione tra 35-44 anni conosce sia costi che consumi



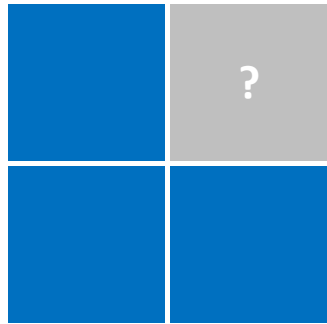
- Il 41% di chi ha età compresa tra 18 e i 34 anni non conosce ne' costi ne consumi (+ 12 pp rispetto alla media)
- La non conoscenza di costi e consumi non è legata al livello di istruzione

La percentuale di popolazione che conosce solo il costo della propria bolletta è maggiore nella fascia di età 45-64

Conosce i costi e i consumi annuali della sua bolletta dell'energia elettrica?

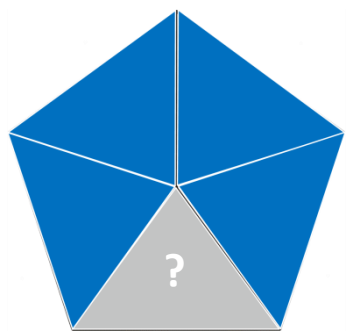


Importo annuale della bolletta



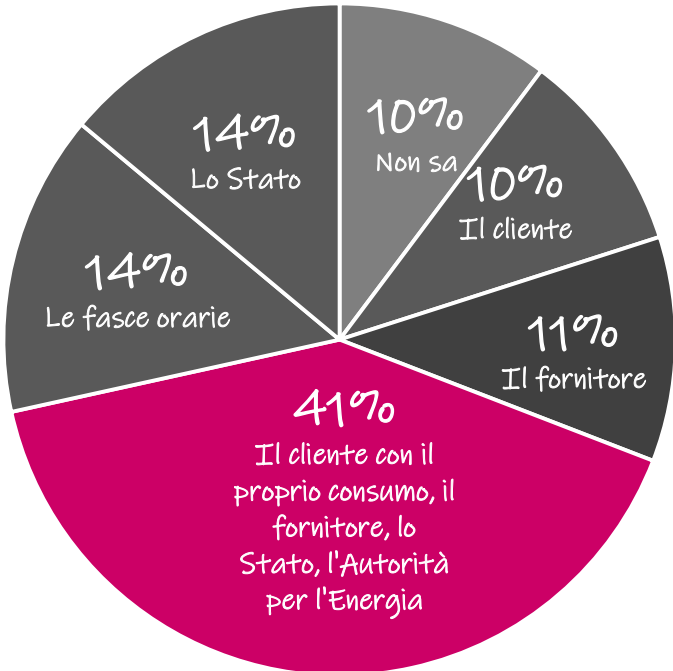
1 consumatore su 4 che sostiene di controllare costantemente costi e consumi, non ricorda l'importo annuale della bolletta

Costo energia per kwh

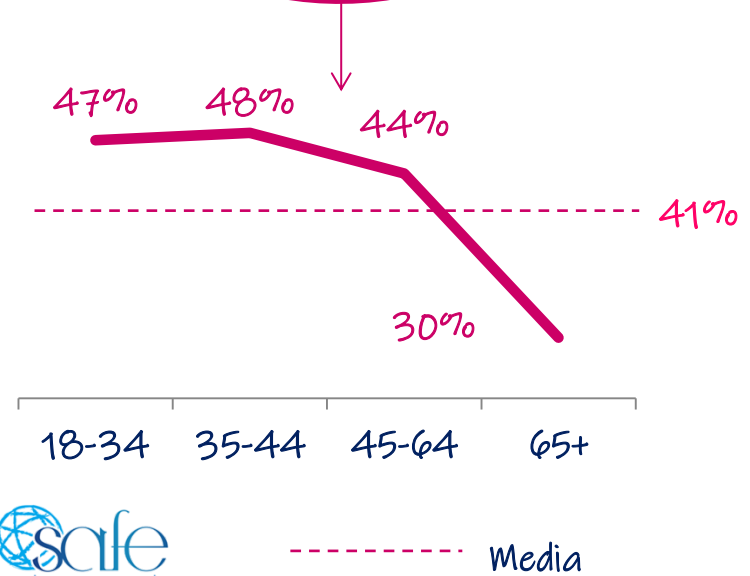
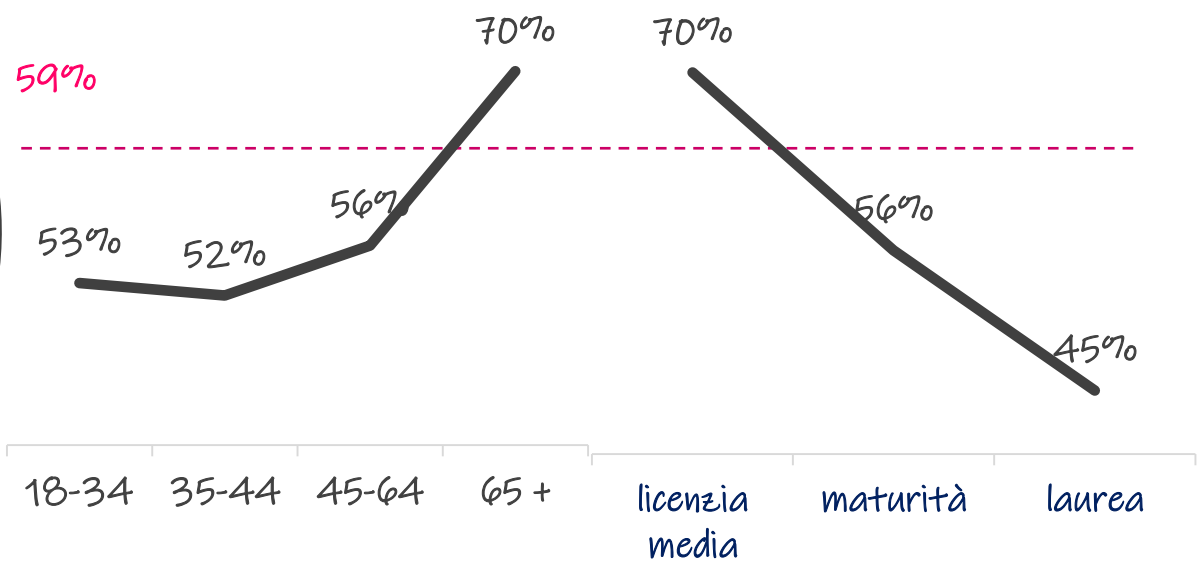


Solo il 22% di chi sostiene di controllare costantemente costi e consumi, sa quanto costa un kwh di energia

Chi/che cosa determina la bolletta dell'energia elettrica?



Focus «impreparati e confusi»



- La percentuale di intervistati che ha risposto «non sa» si dimezza nella popolazione più giovane (18-34 anni), quasi raddoppia in quella adulta (+65 anni)
- La conoscenza aumenta con il livello di istruzione

Conclusioni

Preoccupato per i cambiamenti climatici ma spesso non informato sulle cause del fenomeno

Conosce meno il tema della **transizione energetica**, rispetto ad altri, indipendentemente dal livello di istruzione

Tecnologie per riduzione emissioni: + del 50%, in tutte le fasce di età, riconosce valore delle **caldaie** di ultima generazione, nel settore residenziale e di **auto ibrida/elettrica**, nel settore trasporti

Più del 50% del campione conosce il significato del **libero mercato**

+ 36% non vuole cambiare fornitore per: mancanza fiducia; timore costi aggiuntivi; iter burocratico

Benefici libero mercato: riduzione costi; personalizzazione offerte; ruolo più attivo consumatore (soprattutto nei giovani)

Giudizio positivo sull'operato dei fornitori superiore alla media nella fascia 35-44 anni e tra i clienti del libero mercato

28% vorrebbe essere maggiormente informato su come essere più efficiente, 17% vorrebbe usufruire di servizi innovativi

40% dichiara di conoscere i propri costi e consumi, 41% conosce i fattori che determinano la bolletta, 60% non conosce il costo di 1kWh di energia



Ritratto del consumatore di energia elettrica: un'indagine tra conoscenza e percezione

Cerimonia di Chiusura Master SAFE XIX

26 novembre 2018

Camera di Commercio di Roma sala del Tempio di Adriano - Roma