



I clienti titolari di bonus: caratteristiche, consumi, comportamenti

Gabriella Utili

Direzione consumatori conciliazioni e arbitrati

Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico

Questa presentazione non è un documento ufficiale dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico



Premessa

- Nel corso del 2015 sono state portate a termine per la prima volta una indagine sui consumi di elettricità di un campione di clienti titolari di bonus per disagio economico e un'indagine demoscopica su un sottogruppo dello stesso campione;
- questa presentazione ne illustra i principali risultati al fine di fornire utili indicazioni in vista della riforma del bonus;
- alcuni dei risultati sono già stati utilizzati nell'ambito della segnalazione 287/2015/I/com al Governo e della consultazione sulla riforma delle tariffe di distribuzione elettriche;
- I dati sui consumi sono stati elaborati con l'aiuto di RSE S.p.A, mentre l'indagine demoscopica è stata condotta da IZI, società selezionata sulla base di una gara per condurre alcune indagini nel periodo 2014-16.

L'indagine sui consumi

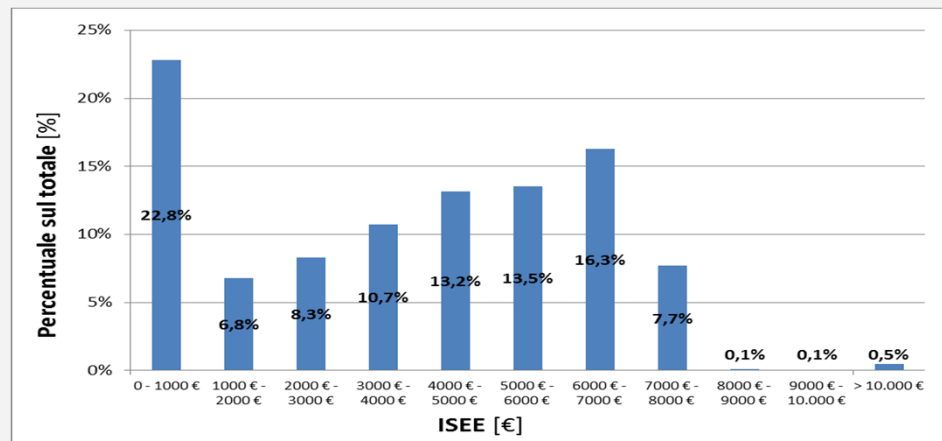
- Il campione totale utilizzato è composto da 10.123 nuclei familiari con un punto di fornitura ad uso residente sulla rete di Enel Distribuzione (fornitori diversi);
- Il campione intero è stato utilizzato per ottenere informazioni sul mercato di appartenenza (libero o tutelato) e sulla morosità;
- Per approfondire l'analisi sui consumi è stato poi individuato un sottogruppo di nuclei (8.134 POD) con le seguenti caratteristiche:
 - presenza di tutte le letture mensili per fasce orarie nel periodo 1 gennaio 2013-31 dicembre 2014;
 - stato della fornitura sempre attivo (A);
 - potenza disponibile pari a 3,3 kW.



L'indagine sui consumi

- Il campione di famiglie è statisticamente rappresentativo della totalità dei nuclei familiari che avevano un bonus elettrico al 31 dicembre 2014, sia per numerosità dei nuclei familiari, sia per ripartizione fra livelli di ISEE, sia per allocazione geografica;
- Per quanto riguarda la composizione geografica le differenze (comunque comprese nell'intervallo - 5% - + 5%) sono dovute al fatto che il distributore selezionato non copre alcune grandi città come Milano, Roma e Torino;

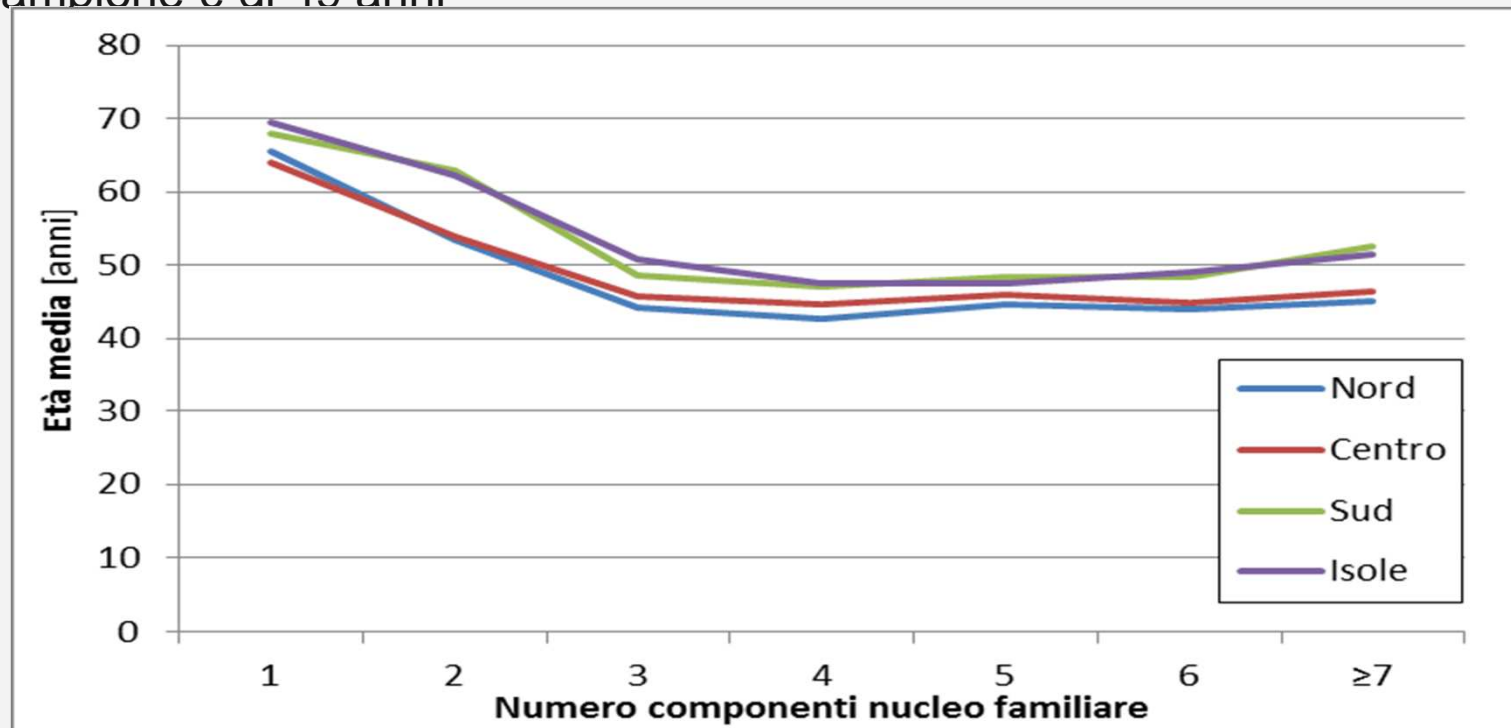
*Ripartizione del campione
per livelli di ISEE*





Il campione – età media dei richiedenti

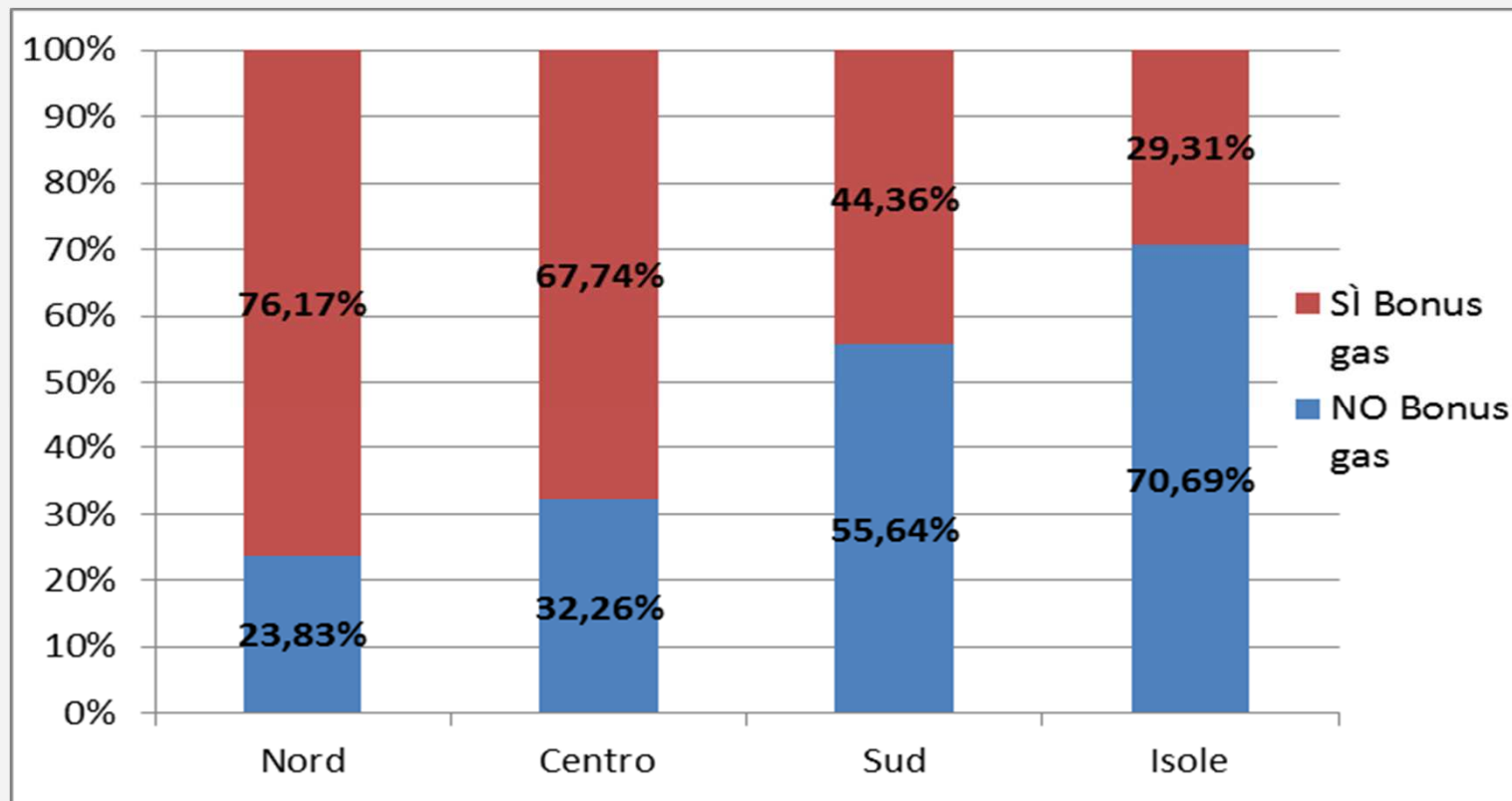
L'età media del richiedente aumenta passando da Nord a Sud e alle Isole e diminuisce all'aumentare dei componenti del nucleo familiare. L'età media del campione è di 49 anni





Il campione: bonus elettrico + bonus gas

Tra i nuclei del campione, come nell'universo bonus, la presenza del bonus gas accanto al bonus elettrico è significativamente diversa per area geografica



Analisi dei consumi

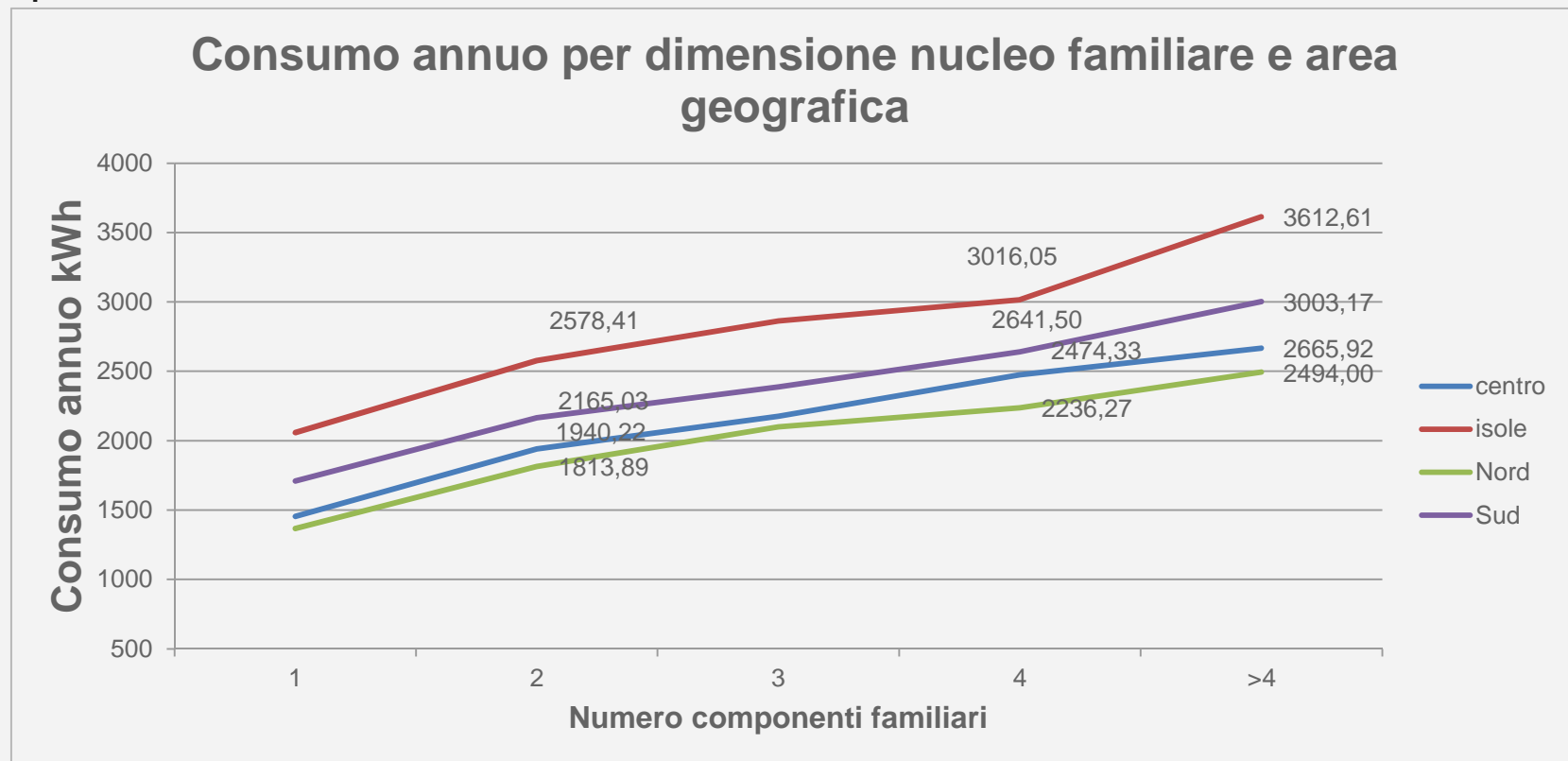
I valori di consumo medio annuo assunti a riferimento nel 2008 risultano essere superiori ai valori riferiti al campione: la differenza risulta particolarmente significativa per i clienti con un numero di componenti superiore a 4

n. componenti	benchmark	campione
1-2	2.200	1.887,71
3-4	2.700	2.485,56
> 4	4.000	2.874,71



Consumi medi

I consumi medi aumentano con il numero dei componenti del nucleo e passando da Nord a Sud



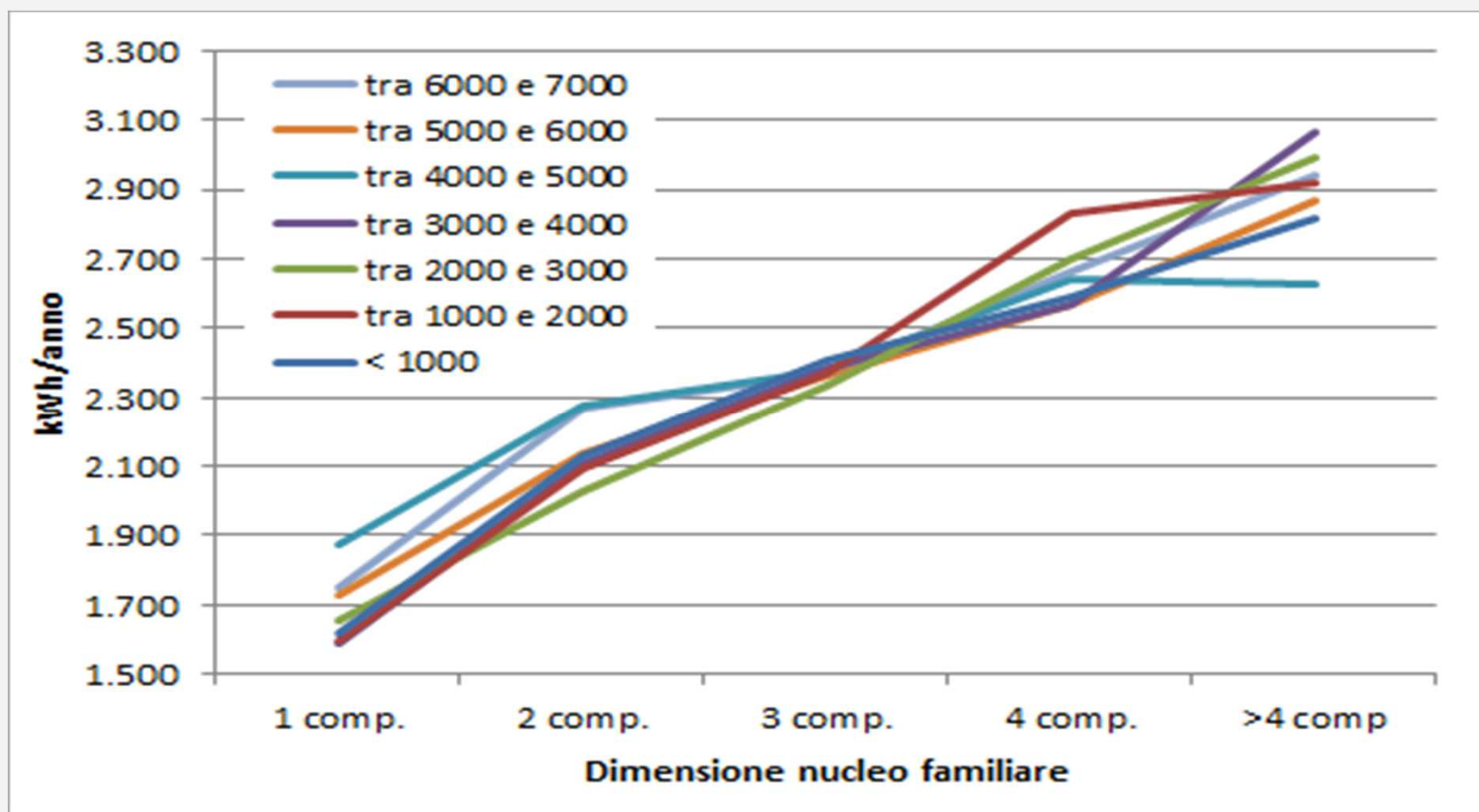
Consumi medi

- I nuclei familiari che hanno sia bonus elettrico che bonus gas fanno registrare consumi elettrici medi annui minori rispetto alle famiglie che hanno solo bonus elettrico indipendentemente dal numero dei componenti del nucleo familiare;
- Inoltre spostandosi fra le aree geografiche si osservano due fenomeni:
 - il consumo elettrico medio annuo cresce per entrambi i gruppi di clienti;
 - la differenza fra i consumi medi annui elettrici dei due gruppi si accentua passando dal Nord alle Isole;

	Si bonus gas	No bonus gas
ITALIA	2.069,00	2.616,80
NORD	1.942,74	2.127,08
CENTRO	2.004,44	2.415,32
SUD	2.193,56	2.598,81
ISOLE	2.343,85	2.962,01

Consumi medi

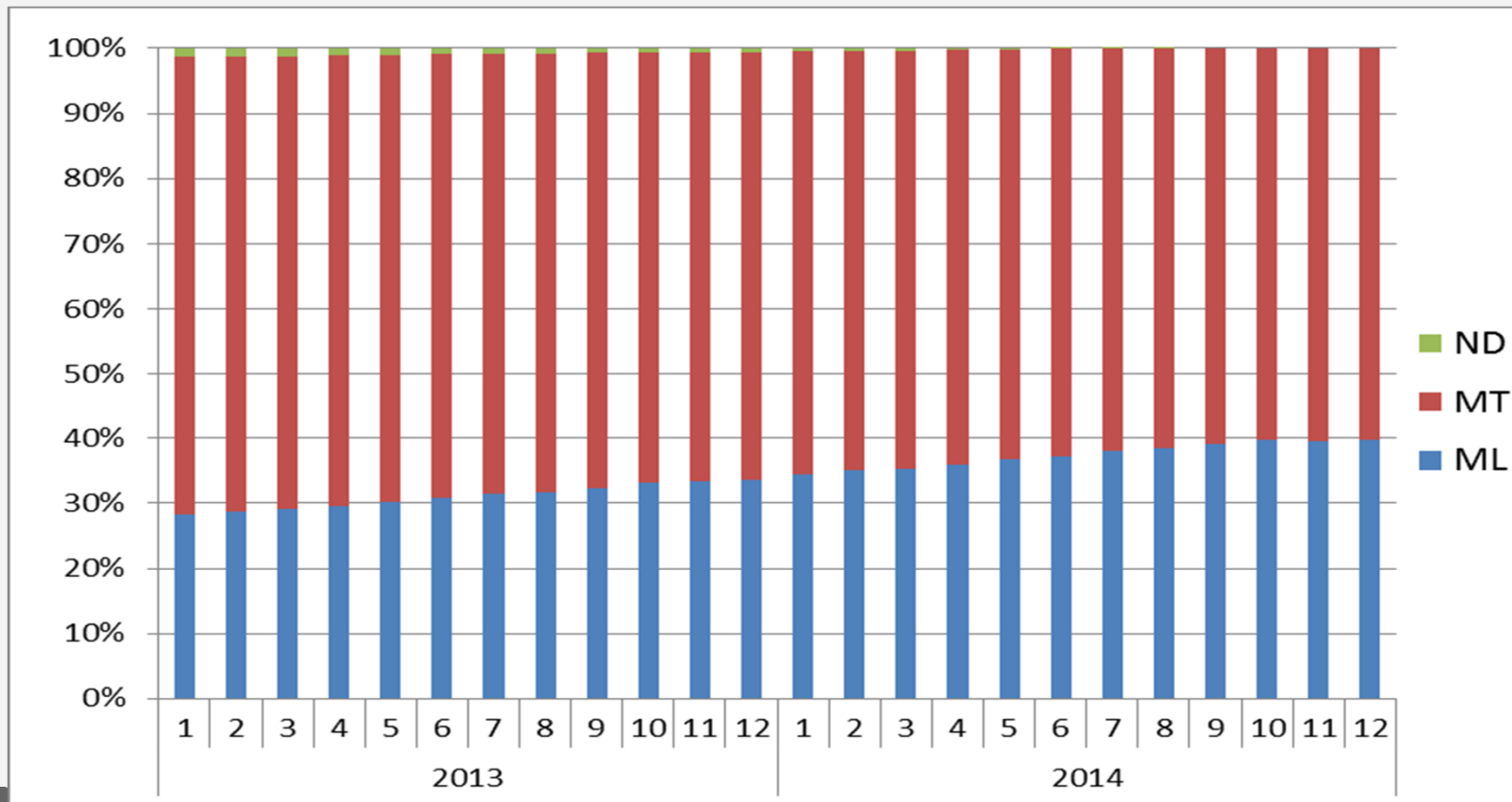
Come si vede dal grafico, non c'è una correlazione significativa fra livelli di ISEE e consumi elettrici





Clienti bonus e mercato libero

I clienti bonus hanno una presenza significativa sul mercato libero. Nel 2013 il 34,1% aveva un fornitore del mercato libero contro il 25,9% della media nazionale





Clienti bonus e Morosità

- Nel corso del 2013 il 9,3% dei clienti bonus del campione hanno subito almeno una sospensione della fornitura per morosità: l'8,4% nel MT e lo 0,9% nel ML;
- nel stesso anno secondo il rapporto sul monitoraggio *retail* era stata confermata la richiesta di sospensione per il 4,6% dei clienti del MT e per il 3,5% dei clienti del mercato libero;
- la condizione di morosità per i clienti bonus sembra dunque essere più accentuata nel MT che nel ML rispetto alla media nazionale;
- sempre con riferimento al campione il 14,8% dei POD che hanno fatto registrare un cambio fornitore nel 2013 (sia verso il ML che di ritorno verso la MT) risultavano associati ad una sospensione al momento del cambio fornitore.

Primi esiti dell'indagine sui consumi

- Proposte per differenziare il bonus elettrico: segnalazione 287/2015/I/Com

- Proposte per dilazionare i distacchi invernali: segnalazioni 274/2014/I/com e 287/2015/I/com

- Possibili misure ulteriori: DCO 388/2015/R/com tra cui
 - possibilità di rateizzare le fatture di conguaglio elevate anche nel mercato libero
 - possibilità di tentare una rateizzazione prima di essere sospeso per morosità



Indagine demoscopica (1)

- Il campione è composto da 1.791 individui estratti casualmente dal campione di 10.123 che sono stati intervistati al telefono nel periodo tra fine gennaio e fine febbraio 2015, tutti avevano preventivamente dato l'autorizzazione ad essere intervistati;
- il 70% degli intervistati è risultato essere l'effettivo titolare del contratto di fornitura elettrico/gas (e quindi della richiesta di bonus), il 30% un familiare;
- il 36% degli intervistati ha un ISEE compreso tra 5.001 e 7.500 euro, il 17,5% ha un ISEE inferiore a 1. Con un ISEE superiore a 7.500 euro abbiamo solo 13 individui pari allo 0,7% del campione (compatibile con lo 0,8% di incidenza su l'interno universo bonus).



Indagine demoscopica (2)

- le fasce di età maggiormente rappresentate sono quelle tra i 35-44 anni (28% dei casi) e i 45-54 anni (27% dei casi);
- il campione nel 36,9% dei casi possiede un diploma di scuola media inferiore e nel 34,4% dei casi di scuola media superiore. Il 12,7 % non ha titolo di studio o ha conseguito la sola licenza elementare, mentre la percentuale dei laureati si attesta al 7%;
- per condizione professionale il 20,3% è costituito da casalinghe, il 19,9% da operai, il 17,7% da disoccupati o persone in cerca di prima occupazione e l'11,2% da pensionati.

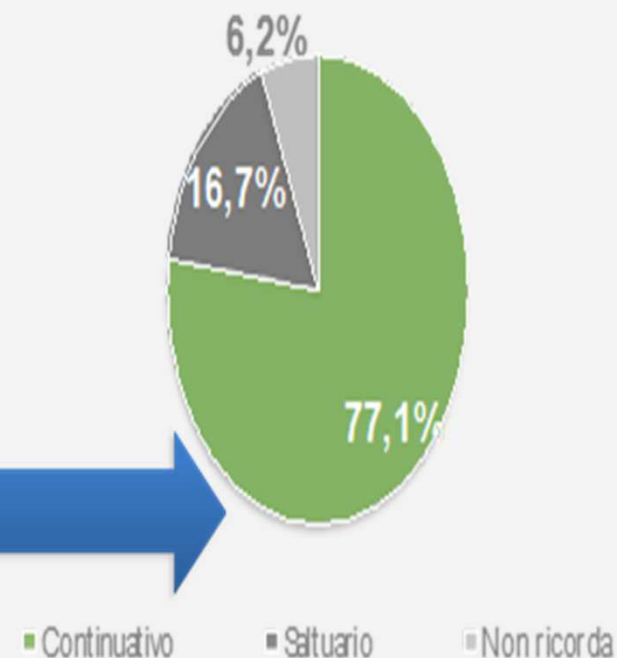


Erogazione continuativa o saltuaria?

Il 77% dei nuclei ha usufruito del bonus in modo continuativo: i nuclei più stabili sono quelli nella classi di ISEE mediane. I Nuclei con ISEE più elevati risultano avere un utilizzo più saltuario

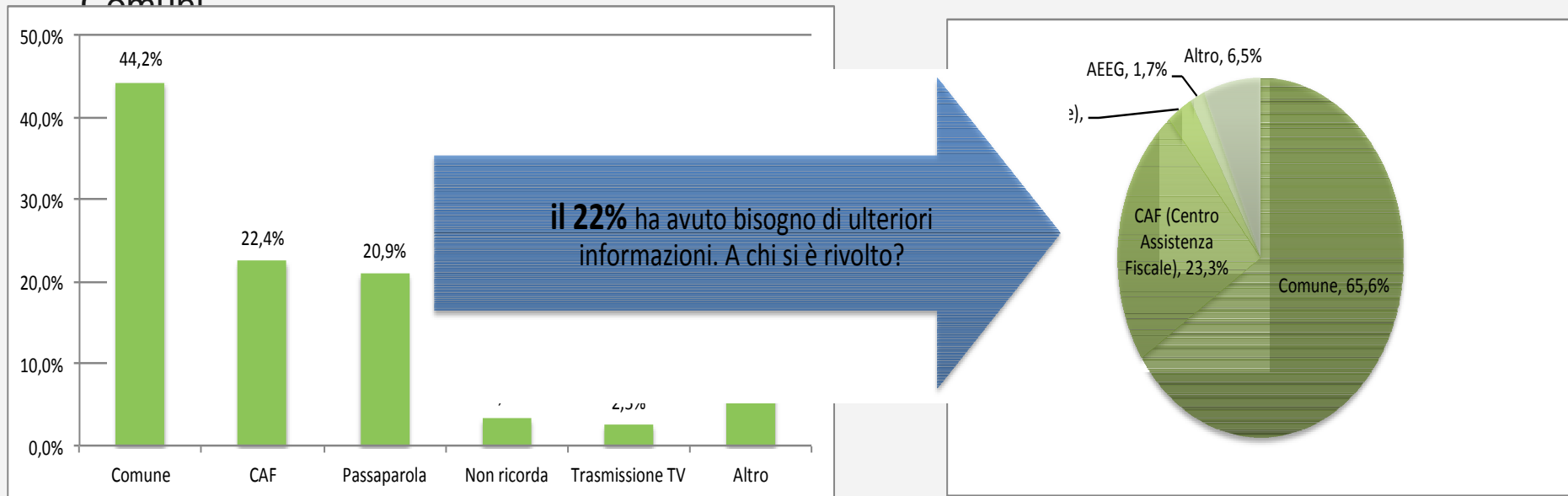
	Ha usufruito del bonus in modo continuativo oppure saltuario?			Totale
	Continuativo	Saltuario	Non ricorda	
Classi di reddito ISEE minore di 1	77,7%	9,4%	12,9%	100,0%
equivalente ISEE tra 1 e 2.500	77,1%	18,9%	4,0%	100,0%
(euro) ISEE tra 2.501 e 5.000	83,9%	13,7%	2,5%	100,0%
ISEE tra 5.001 e 7.500	74,1%	20,1%	5,8%	100,0%
ISEE maggiore di 7.500	0,0%	80,1%	39,9%	100,0%
Totale	77,1%	16,7%	6,2%	100,0%

Rispondenti: 176



Come è venuto a conoscenza del bonus

L'informazione arriva principalmente attraverso il territorio e la contiguità. Il comune, il Caf e il passaparola. Occorre evidenziare un lieve sbilanciamento del campione degli intervistati che è risultato maggiormente rappresentativo delle piccole e medie città. Nei grandi centri infatti si fa maggiormente riferimento ai CAF, e solo in misura minore ai Comuni.



Soddisfatti dell'Informazione ricevuta?

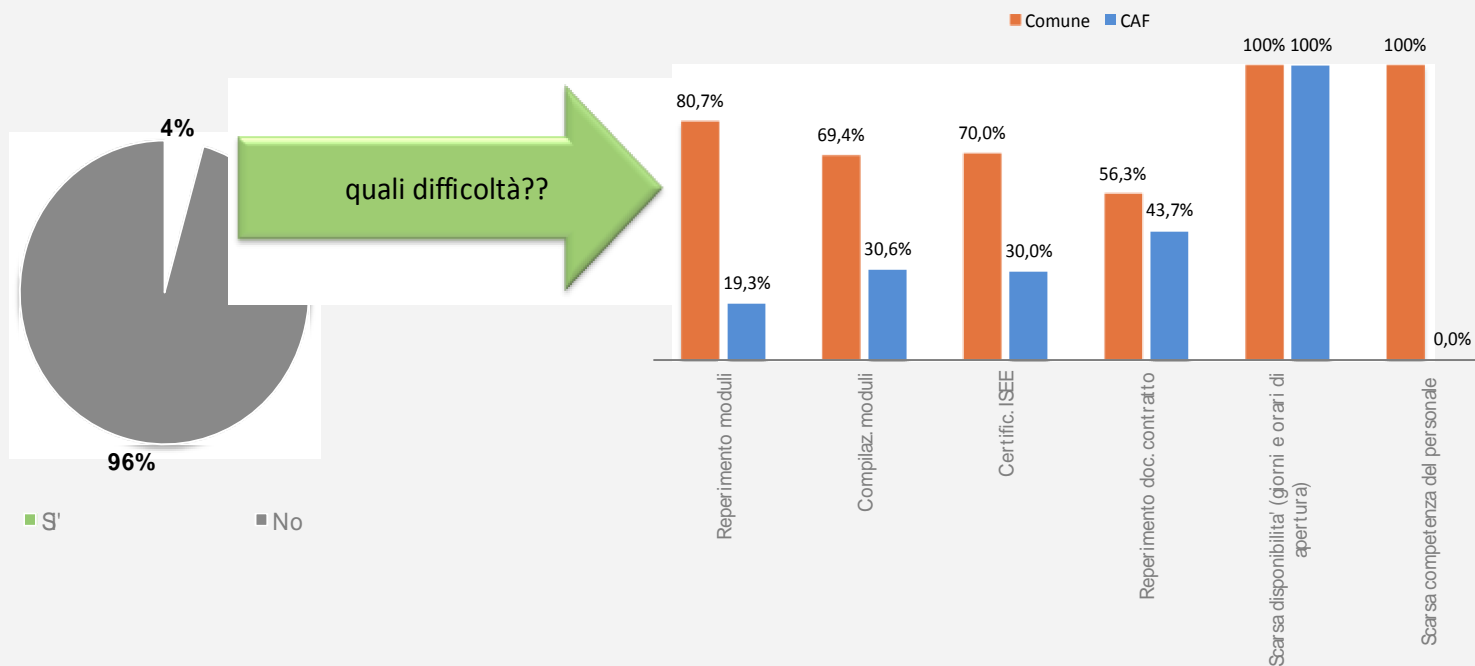
- Quasi il 94% della popolazione risulta soddisfatto della chiarezza e completezza delle informazioni acquisite. Il voto medio è stato 8,24.
- Con riferimento ai voti si rileva una correlazione inversa tra voto medio e livello di ISEE: probabilmente la popolazione tende ad essere più esigente in termini di chiarezza e completezza delle informazioni, al crescere di quest'ultimo. A conferma di ciò il voto medio è più elevato per le classi di ISEE più basse.

		...della chiarezza e della completezza delle informazioni sul bonus	
		soddisfatti (voti dal 6 in su)	Voto medio
Classi di reddito equivalente (euro)	ISEE minore di 1	93,9%	8,33
	ISEE tra 1 e 2.500	95,6%	8,28
	ISEE tra 2.501 e 5.000	92,4%	8,14
	ISEE tra 5.001 e 7.500	93,6%	8,24
	ISEE maggiore di 7.500	95,6%	8,04
Totale		93,7%	8,24

Numero rispondenti: 1.673

Difficoltà a presentare la domanda

La quasi totalità degli intervistati non ha avuto difficoltà a presentare la domanda. Le difficoltà incontrate dal 4% degli intervistati hanno avuto cause variegate. Le più significative hanno riguardato gli orari di apertura degli sportelli comunali e dei CAF e la competenza degli sportellisti, seguono reperimento e compilazione moduli e certificazione ISEE (modalità precedente)





Come controllare la propria pratica

- Solo il 35% degli intervistati è a conoscenza del fatto che esiste un sito internet dove consultare in tempo reale la propria pratica.
- Tra costoro il 20% ha sfruttato le funzionalità del sito, e l'8% lo ha fatto perché la propria domanda è stata rifiutata.
- La consultazione del sito non è frequente: oltre il 40% dei beneficiari ha controllato il sito qualche mese fa, mentre il 25% l'ha controllato il mese scorso.



Il numero verde

- Il 9% circa degli intervistati ha chiamato il numero verde dello Sportello per il consumatore di energia, una o più volte, per ottenere aiuto;
- il 14% di costoro, l'ha fatto perché la domanda di richiesta dell'agevolazione era stata rifiutata;
- quasi il 94% della popolazione risulta soddisfatto del servizio informativo offerto. Il voto medio è stato 8,17. La percentuale dei soddisfatti cresce all'aumentare dei livelli di reddito;
- oltre il 46% della popolazione ha attribuito un voto uguale o superiore al 9;
- va rilevato peraltro che solo il 3% dei beneficiari non sa dell'esistenza del numero verde che compare in tutte le comunicazioni che vengono per aggiornare sulla pratica



Giudizi su chiarezza informazione e bonus (1)

E' stato chiesto agli intervistati un giudizio sintetico espresso da un voto in base ad una scala da 1 a 10 sui seguenti aspetti:

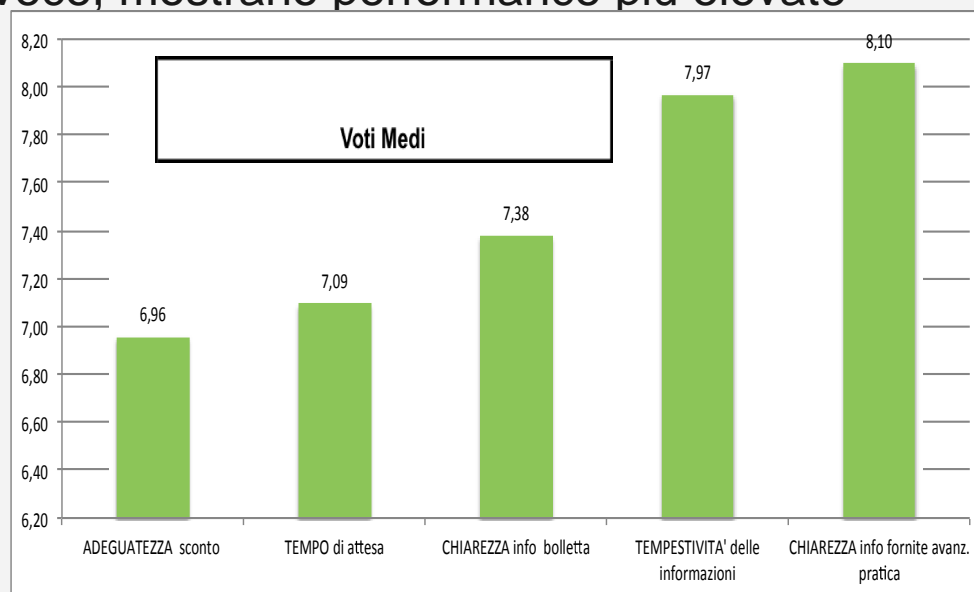
- tempestività delle informazioni fornite sullo stato di avanzamento della pratica –comunicazioni SGAtc;
- chiarezza delle informazioni fornite sullo stato di avanzamento della pratica – Comunicazioni SGAtc;
- adeguatezza dello sconto economico in bolletta;
- tempo di attesa per ricevere il bonus in bolletta;
- chiarezza delle informazioni presenti nella bolletta.

Il dato di performance è stato incrociato con le classi di reddito, le macro aree territoriali, il titolo di studio e le fasce di età.

Le performance più basse si sono rilevate per lo sconto (80% circa), quelle più elevate si sono registrate per la chiarezza delle informazioni fornite sullo stato di avanzamento della pratica (93,1%).

Giudizi su chiarezza informazioni e bonus (2)

Il grafico seguente evidenzia i voti medi per ciascun fattore di qualità esaminato. Come è possibile vedere sia lo sconto che il tempo di attesa evidenziano le performance più basse. Gli elementi di qualità che ruotano attorno alle informazioni invece, mostrano performance più elevate





Giudizi su chiarezza informazione e bonus (3)

- Con riferimento **all'adeguatezza dello sconto (80% di soddisfazione)**, il beneficiario tipo più soddisfatto appartiene alla fascia di reddito più debole, è prevalentemente residente al Centro o al Nord, con diploma di scuola media inferiore e di età compresa tra 35 e 44 anni. Il beneficiario meno soddisfatto dello sconto invece appartiene alla fascia di reddito più elevata, è residente al Centro o al Nord Ovest, è laureato e ha un'età compresa tra 45 – 54 anni.
- Anche la **soddisfazione sui tempi di attesa** per ricevere il bonus in bolletta è piuttosto bassa se confrontata con gli altri fattori della qualità (80,6%). Il beneficiario più soddisfatto appartiene, alla fascia di reddito più debole, risiede nel Nord Est, ha conseguito il diploma di scuola media inferiore ed è prevalentemente anziano. Di contro il beneficiario tipo meno soddisfatto è giovane, laureato, risiede nel Centro Italia, e appartiene alla fascia di reddito più elevata.
- La performance relativa alla soddisfazione per **le informazioni presenti in bolletta** è pari all'84,8%. Il beneficiario tipo più soddisfatto appartiene alla fascia di reddito più debole, risiede nel Nord Est, ha la licenza elementare (o non ha conseguito alcun titolo di studio) ed è prevalentemente anziano. Il beneficiario più insoddisfatto ha un reddito ISEE tra i 2.500 e i 5.000 risiede nel Centro Italia, è laureato e ha un'età compresa tra 55 e 64 anni.

Giudizi su chiarezza informazione e bonus (1)

Livelli di soddisfazione per classi di ISEE

		Percentuale dei soddisfatti (voti dal 6 in su)				
		ADEGUATEZZA sconto	TEMPO di attesa	CHIAREZZA info bolletta	TEMPESTIVITA' delle informazioni	CHIAREZZA info fornite avanz. pratica
Classi di reddito equivalente (euro)	ISEE minore di 1	83,6%	83,4%	88,5%	90,8%	91,8%
	ISEE tra 1 e 2.500	78,6%	79,5%	83,8%	90,6%	93,8%
	ISEE tra 2.501 e 5.000	79,0%	81,4%	83,3%	91,1%	92,2%
	ISEE tra 5.001 e 7.500	80,0%	79,9%	84,8%	93,0%	94,2%
	ISEE maggiore di 7.500	57,8%	55,1%	83,6%	82,9%	83,0%
Totale	79,9%	80,6%	84,8%	91,6%	93,1%	
Rispondenti:		1.153	1.338	1.254	1.565	1.554

Giudizi su chiarezza informazione e bonus (1)

Livelli di soddisfazione per area geografica

		Percentuale dei soddisfatti (voti dal 6 in su)				
		ADEGUATEZZA sconto	TEMPO di attesa	CHIAREZZA info bolletta	TEMPESTIVITA' delle informazioni	CHIAREZZA info fornite avanz. pratica
Macroarea	CENTRO	81,7%	76,2%	82,7%	92,1%	91,7%
	ISOLE	79,5%	81,0%	83,6%	91,4%	92,7%
	NORD-EST	80,7%	83,5%	87,1%	91,0%	92,2%
	NORD-OVEST	81,7%	81,5%	85,0%	93,7%	94,5%
	SUD	78,2%	80,5%	85,3%	90,5%	93,5%
Totale		79,9%	80,6%	84,8%	91,6%	93,1%
Rispondenti:		1.153	1.338	1.254	1.565	1.554

Suggerimenti per migliorare

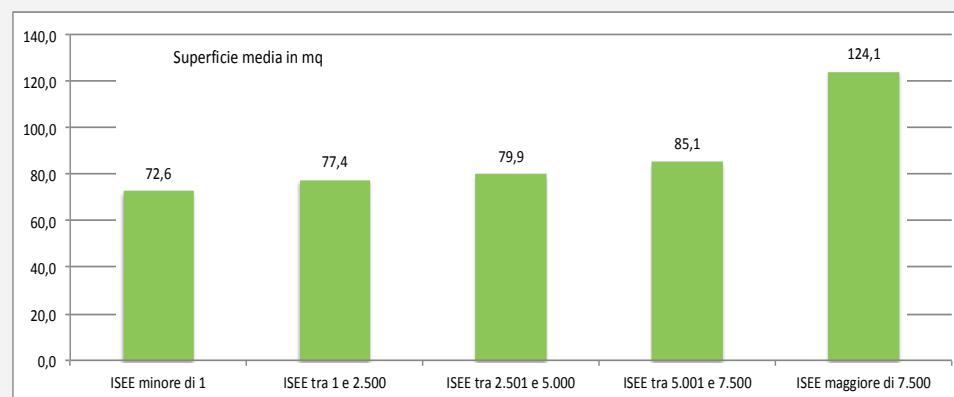
- E' stato chiesto agli intervistati di proporre liberamente suggerimenti e consigli per migliorare il funzionamento del bonus. Solo il 16,8% ha avanzato proposte (in linea con i buoni livelli di soddisfazione registrati);
- Le proposte si sono concentrate su: fornire informazioni più chiare e dettagliate in fase di domanda e durante la fruizione, incrementare l'entità del bonus, e ridurre la tempistica per l'accesso.

	Percentuale
Nessuno	83,2%
informazioni piu' chiare e dettagliate in fase di domanda e durante la fruizione	7,5%
maggiore entità del bonus	4,4%
maggiore pubblicità	0,5%
migliorare le informazioni sul sito	0,2%
modificare i criteri di accesso al bonus	0,4%
periodo di validità dovrebbe essere piu' esteso	0,3%
pratiche di accesso piu' semplici e snelle	0,6%
ridurre la tempistica per l'accesso	2,5%
velocizzare le comunicazioni	0,3%
Totale	100,0%

Informazione sulla casa (1)

- Con riferimento **all'abitazione** è risultato che il 70% degli intervistati vive in un condominio con una incidenza superiore per i redditi più bassi. A redditi più bassi corrispondono anche abitazioni di minori dimensioni

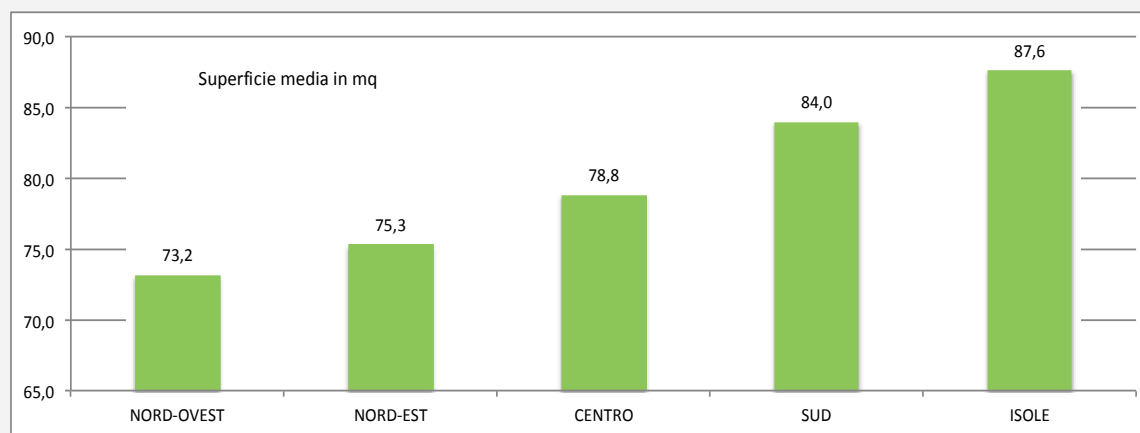
		Lei vive:			Totale
		in un appartamento interno a un condominio	in un edificio singolo / villetta a schiera / casa rurale	altro	
Classi di reddito equivalente (euro)	ISEE minore di 1	76,0%	23,5%	0,5%	100,0%
	ISEE tra 1 e 2.500	71,2%	28,3%	0,5%	100,0%
	ISEE tra 2.501 e 5.000	69,0%	30,0%	1,0%	100,0%
	ISEE tra 5.001 e 7.500	68,5%	30,8%	0,7%	100,0%
	ISEE maggiore di 7.500	45,6%	54,4%	0,0%	100,0%
Totale		70,3%	29,0%	0,7%	100,0%



Informazione sulla casa (2)

- Con riferimento alle aree territoriali si rileva una maggiore incidenza di residenti nelle Isole e nel Sud che vivono in edifici singoli, di conseguenza la dimensione media delle abitazioni risulta maggiore nelle aree citate

	Lei vive:			Totale
	in un appartamento interno a un condominio	in un edificio singolo / villetta a schiera / casa rurale	altro	
Macroarea CENTRO	71,3%	28,1%	0,6%	100,0%
ISOLE	62,0%	37,0%	1,0%	100,0%
NORD-EST	78,4%	20,1%	1,5%	100,0%
NORD-OVEST	80,0%	19,2%	0,7%	100,0%
SUD	65,4%	34,2%	0,3%	100,0%
Totale	70,3%	29,0%	0,7%	100,0%

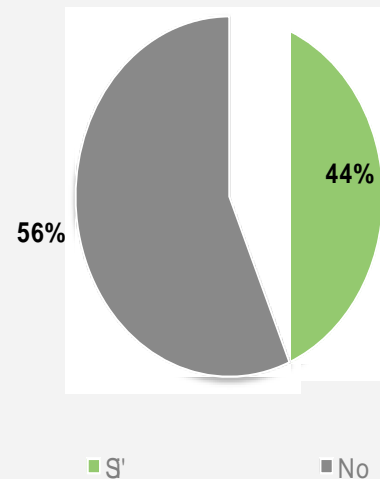




Informazioni sulla casa (3)

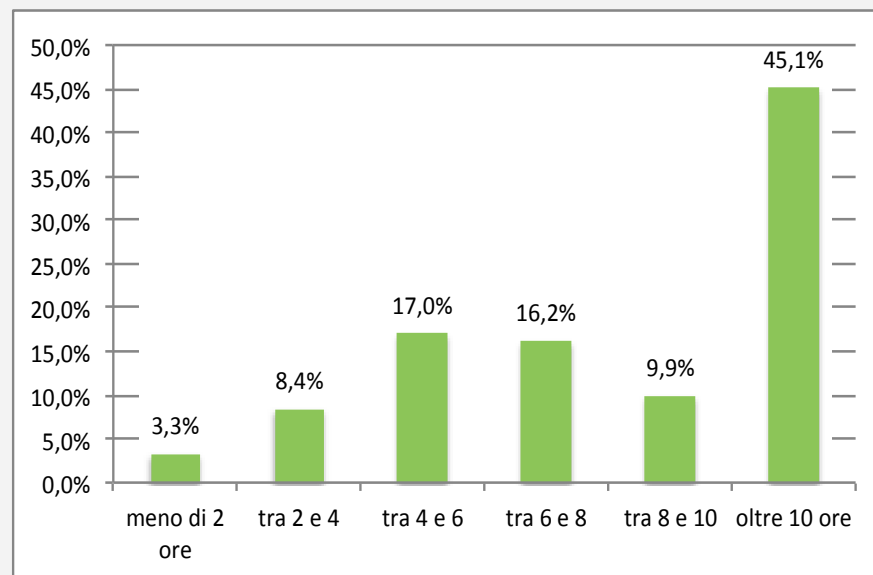
- Solo l'8% del campione intervistato dichiara di aver affrontato una ristrutturazione dell'abitazione negli ultimi 5 anni. Di questo 8% il 46% dichiara una ristrutturazione complessiva, il 21% di aver coibentato tetto e pareti e il 17% di aver rifatto le finestre;
- si rileva una correlazione positiva fra redditi più elevati e ristrutturazioni;
- infine solo il 44% degli intervistati è a conoscenza delle agevolazioni per gli interventi volti a migliorare l'efficienza energetica degli edifici

*Conoscenza
agevolazioni*



Ore di presenza giornaliera(3)

- Il 45% degli intervistati dichiara la presenza di un membro della famiglia in casa oltre le 10 ore nell'intervallo 8.00 – 20.00
- Oltre le 6 ore – corrispondenti ai casi in cui in genere si lavora mezza giornata- si rileva la presenza di almeno un membro della famiglia nel 70% delle abitazioni





Sintesi e conclusioni

- Utili indicazioni sul livello di soddisfazione e sui punti da migliorare
- Interessanti indicazioni sui livelli di permanenza nelle abitazioni e su alcune caratteristiche delle abitazioni
- Insufficienti indicazioni sulle caratteristiche degli elettrodomestici



Grazie per l'attenzione!

**DIREZIONE CONSUMATORI,
CONCILIAZIONI E ARBITRATI
(DCCA)**

consumatori@autorita.energia.it

**UNITÀ AVVOCATURA DEL CONSUMATORE
(AVC)**

unitaAVC@autorita.energia.it