

INDAGINE SULLA LIBERALIZZAZIONE DEL MERCATO DELL'ENERGIA ELETTRICA ED IL GAS

Realizzata da Research Hub per conto di



Metodologia



3.000 interviste CATI
a chi in famiglia si occupa
dell'utenza elettrica e gas e/o del
pagamento delle bollette

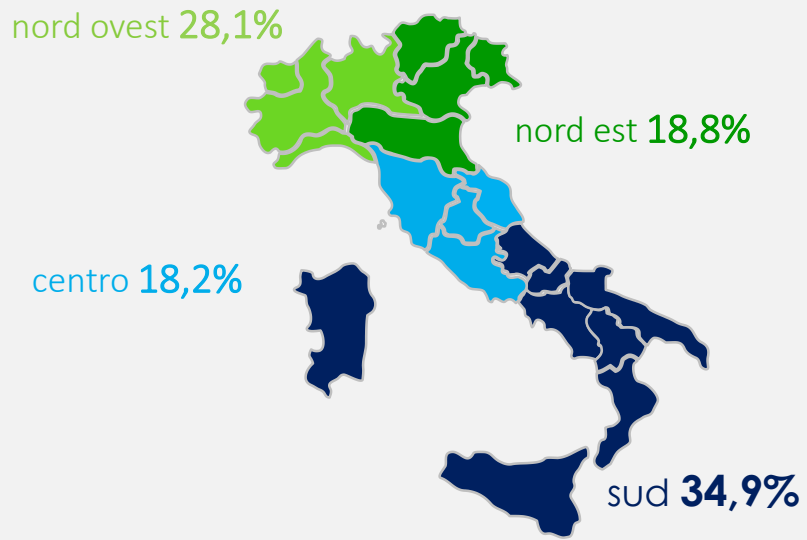


dicembre 2018 – gennaio 2019

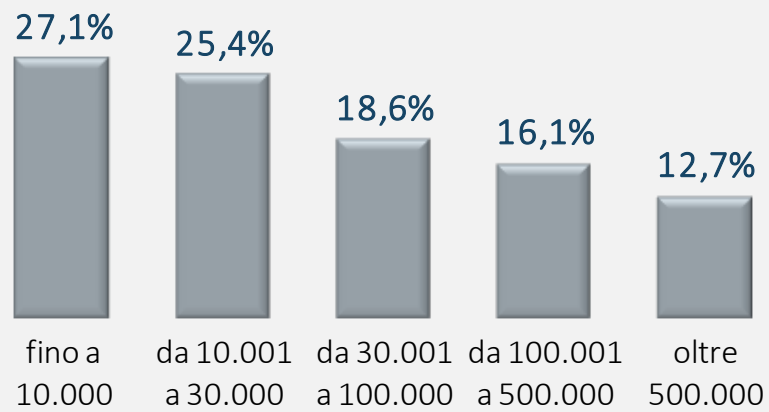


campionamento stratificato per
area geografica e ampiezza
centro con ripartizione delle
interviste basata sulla reale
distribuzione delle famiglie
italiane

AREA GEOGRAFICA



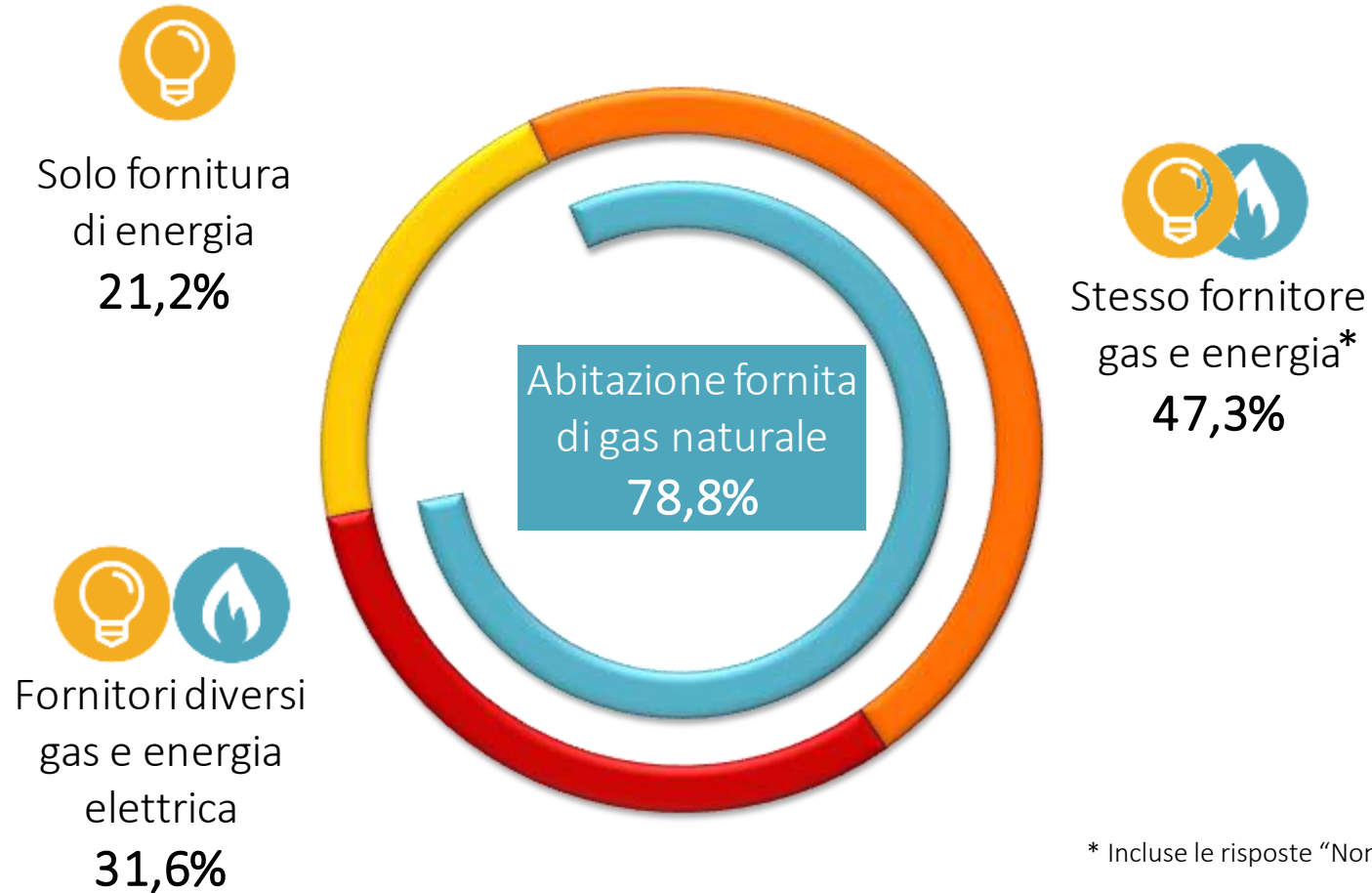
AMPIEZZA CENTRO (in numero di abitanti)



TIPOLOGIA di UTENZA

A.1 La Sua famiglia ha un contratto di fornitura di gas naturale (ovvero il gas della rete di distribuzione)?

B.1 Lei usa lo stesso fornitore per l'energia elettrica e per il gas?



* Include le risposte "Non sa/non ricorda"

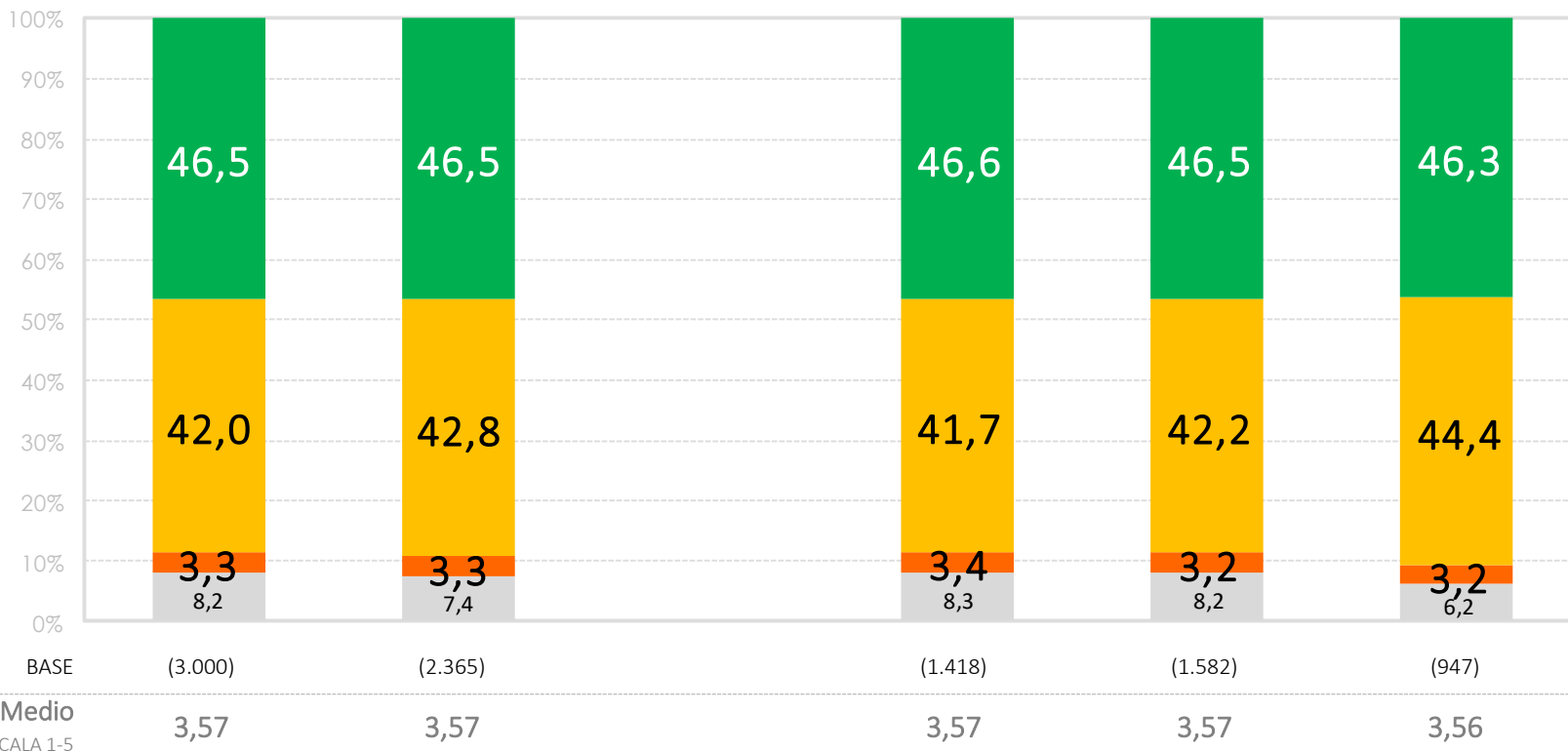
BASE: Totale campione – 3.000 rispondenti

SODDISFAZIONE COMPLESSIVA Fornitori Energia

B.2-B.4 Nel complesso, quanto è soddisfatto del suo attuale fornitore di energia elettrica e di gas?
[scala 1-5, 1=per niente soddisfatto e 5=completamente soddisfatto]

■ % Non sa
 ■ Insoddisfatti (% voto 1-2)
 ■ Neutrali (% voto 3)
 ■ Soddisfatti (% voto 4-5)

● FORNITORE ENERGIA
 ● FORNITORE GAS
 ● ● STESSO FORNITORE
 ● ● FORNITORE DIVERSO ENERGIA
 ● FORNITORE DIVERSO GAS



BASE: Totale campione ripartito per tipologia di fornitore

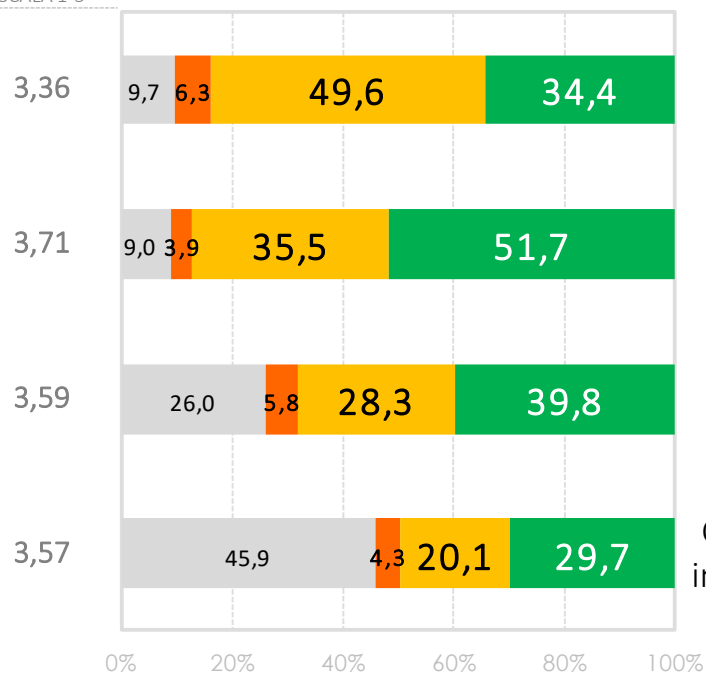
SODDISFAZIONE sugli indicatori di performance

B.3-B.5 Quanto è soddisfatto del suo attuale fornitore di energia elettrica e di gas relativamente a...?
[scala 1-5, 1=per niente soddisfatto e 5=completamente soddisfatto]

■ % Non sa ■ Insoddisfatti (% voto 1-2) ■ Neutrali (% voto 3) ■ Soddisfatti (% voto 4-5)


**FORNITORE
ENERGIA**

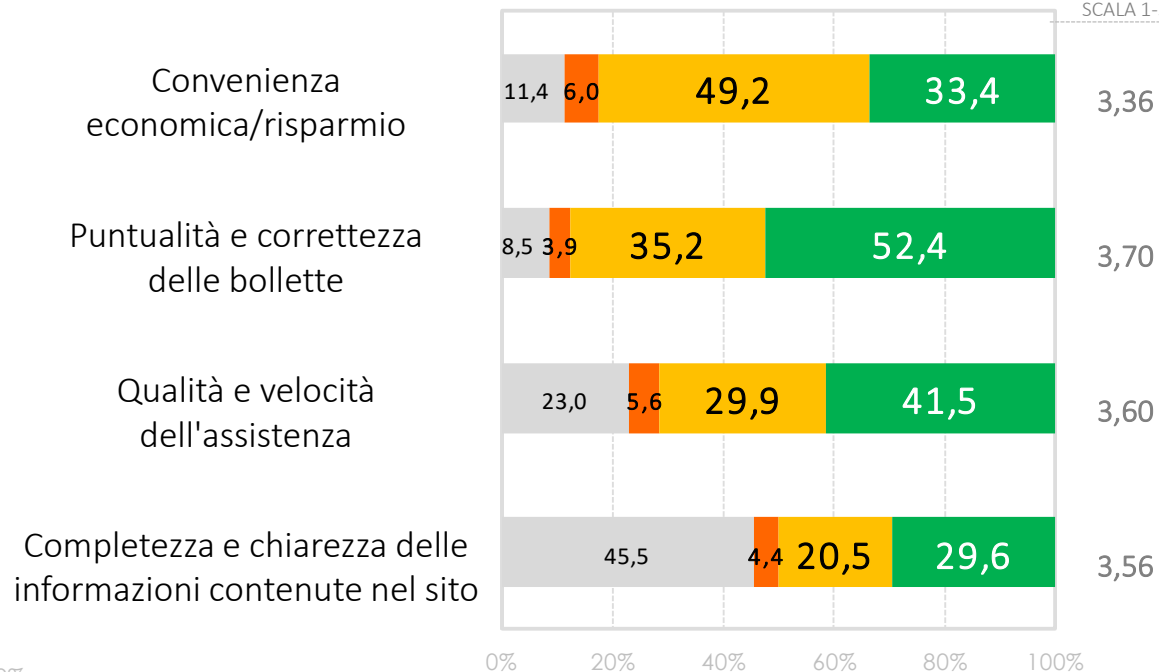
Valore
Medio
SCALA 1-5



BASE: Totale campione – 3.000 rispondenti


**FORNITORE
GAS**

Valore
Medio
SCALA 1-5



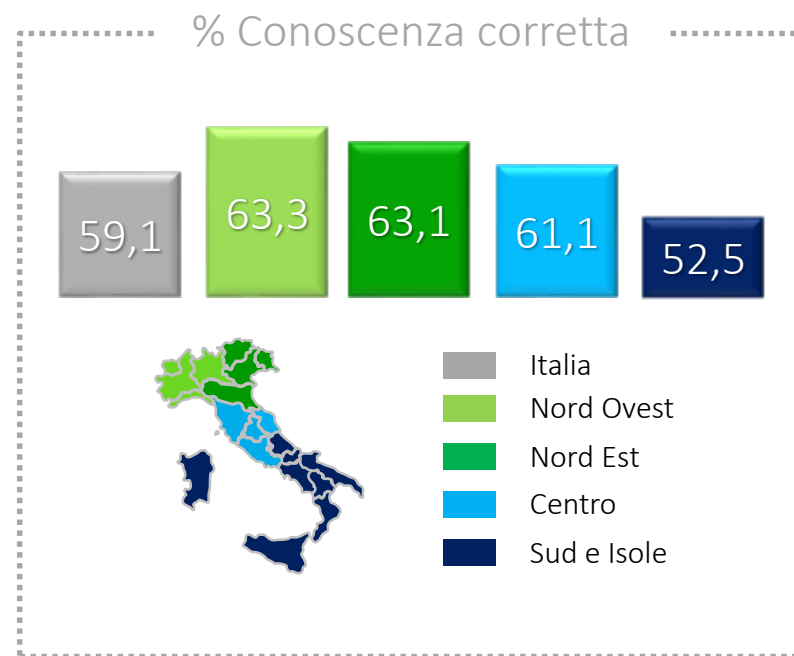
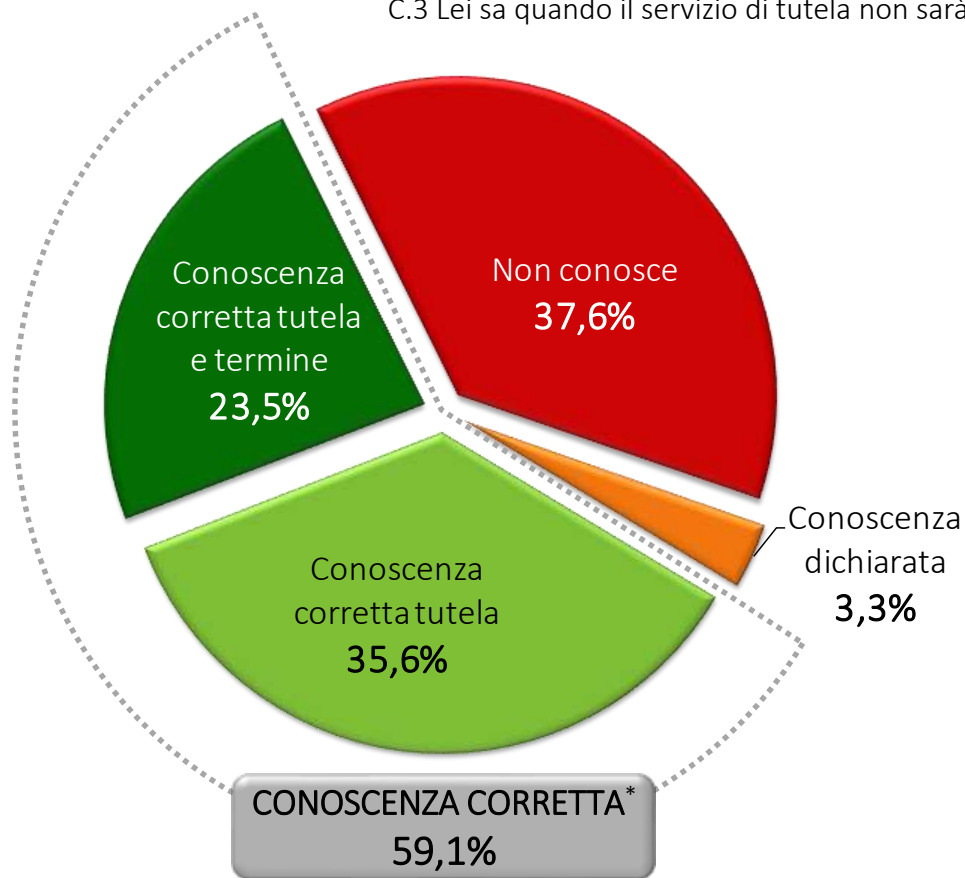
BASE: Abitazione fornita di gas – 2.365 rispondenti

CONOSCENZA Mercato Tutelato

C.1 Lei sa che cosa è il servizio di maggior tutela per l'energia elettrica e per il gas?

C.2 Può spiegare in cosa consiste?

C.3 Lei sa quando il servizio di tutela non sarà più disponibile?



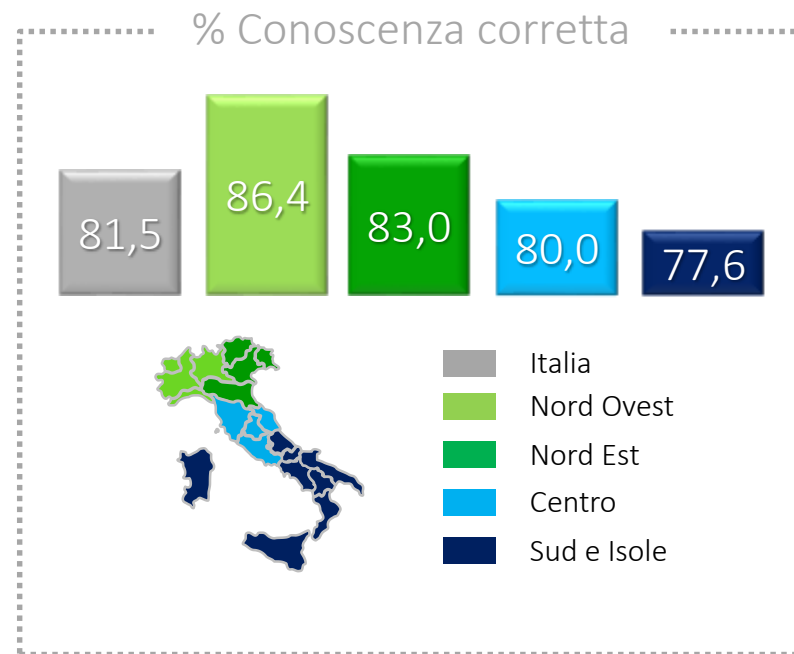
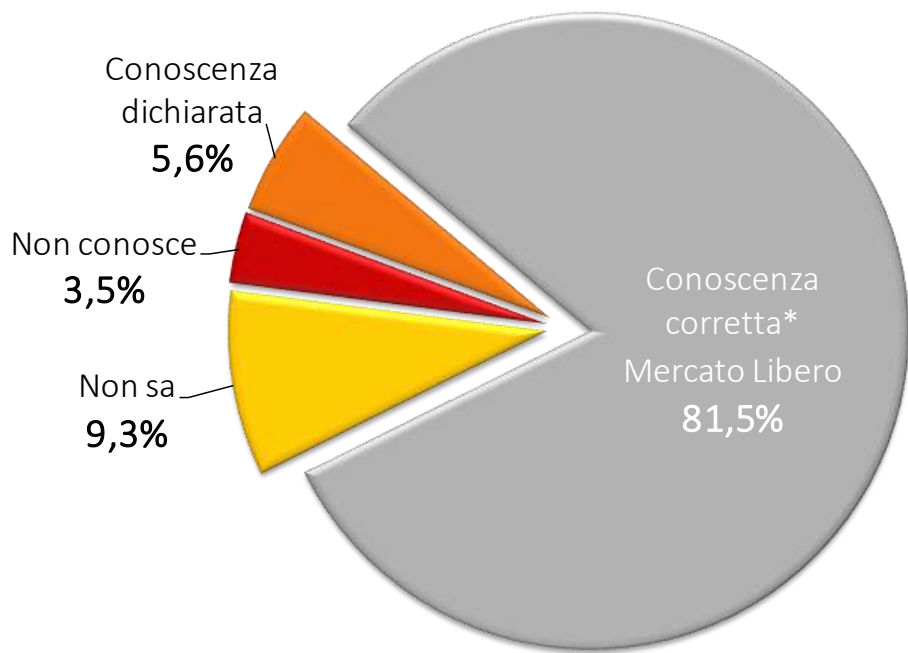
BASE: Totale campione – 3.000 rispondenti

*La conoscenza CORRETTA è stata definita considerando solo le risposte corrette relative a significato e termine del mercato tutelato, escludendo quindi le risposte non corrette e i non indica.

CONOSCENZA Mercato Libero

E.1 Secondo lei attualmente è possibile scegliere il fornitore di energia elettrica e gas naturale?

E.3 Lei saprebbe dirmi cosa significa "mercato libero dell'energia"? [risposta spontanea e multipla; %]



BASE: Totale campione – 3.000 rispondenti

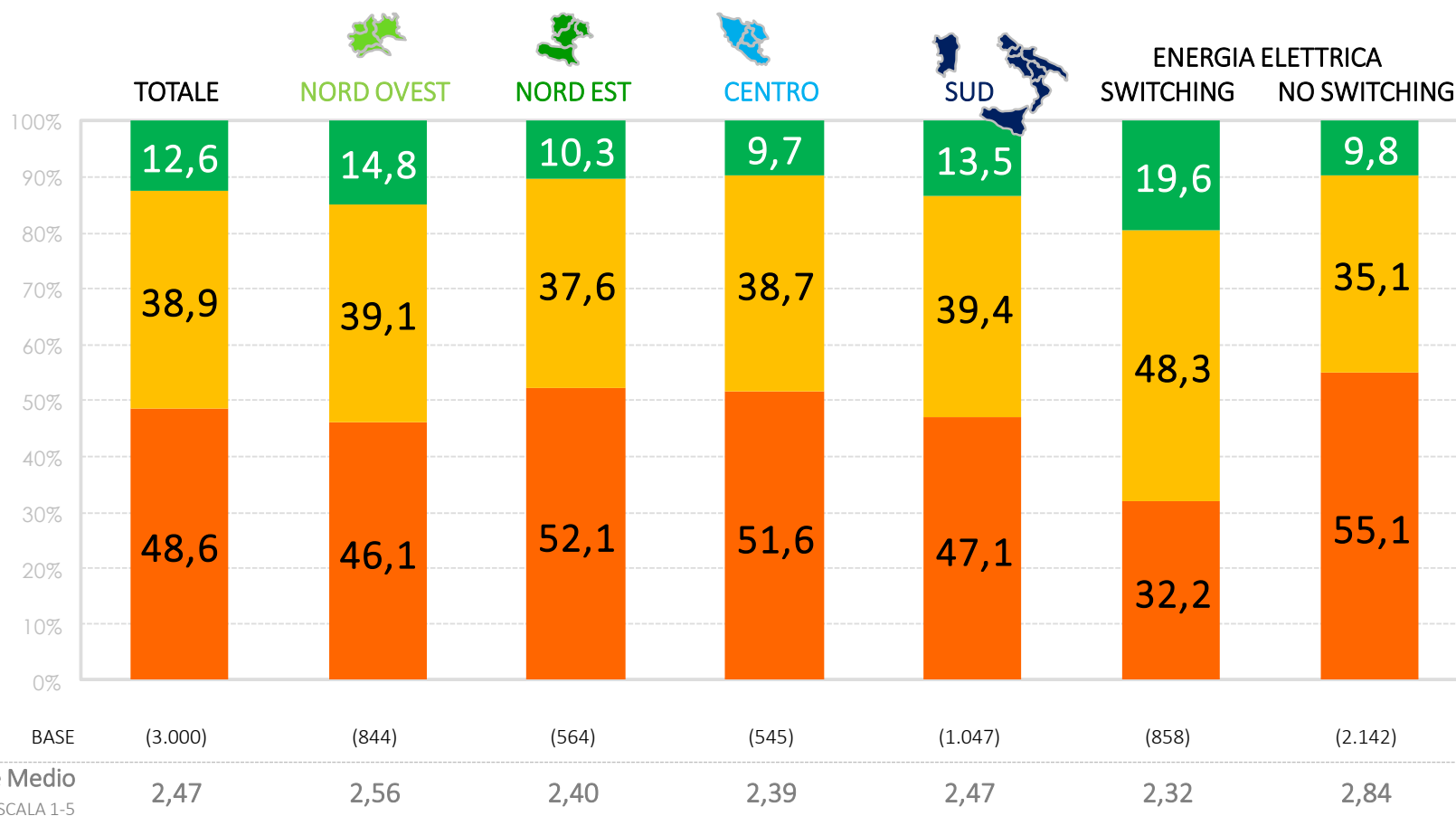
*La conoscenza CORRETTA è stata definita considerando solo le risposte corrette relative a significato del mercato libero, escludendo quindi le risposte non corrette e i non indica.

Grado di CONOSCENZA Mercato Libero

E.2 Quanto direbbe di conoscere il funzionamento e le opportunità del mercato libero dell'energia?

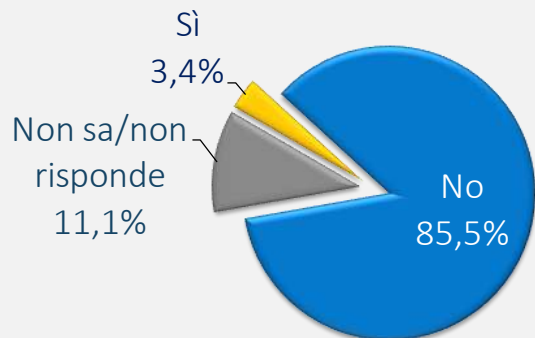
[scala 1-5, 1=non conosce per niente e 5=conosce molto bene]

■ Non conoscono (% voto 1-2) ■ Conoscono poco (% voto 3) ■ Conoscono (% voto 4-5)



Possibili effetti del CAMBIO FORNITORE

E.5 Secondo lei, per cambiare fornitore di energia é necessario cambiare il misuratore/contatore?



area geografica

NORD OVEST

Sì	2,6%
No	89,9%
Non sa	7,5%



NORD EST

Sì	2,8%
No	85,6%
Non sa	11,5%

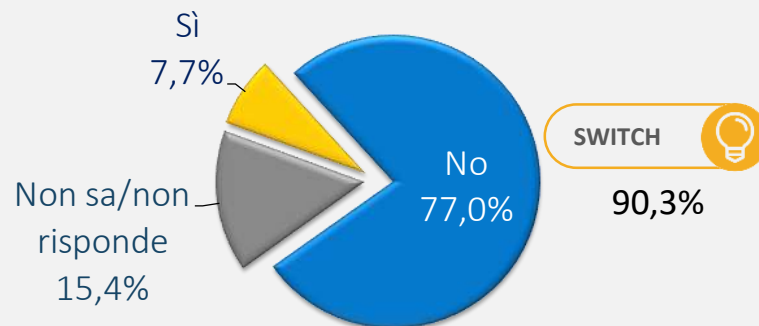
CENTRO

Sì	4,4%
No	85,0%
Non sa	10,6%

SUD E ISOLE

Sì	3,9%
No	82,0%
Non sa	14,0%

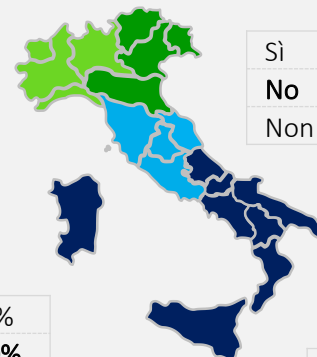
E.6 Lei pensa che al momento del cambio di fornitore si potrebbero verificare più interruzioni di energia elettrica?



area geografica

NORD OVEST

Sì	6,0%
No	80,8%
Non sa	13,2%



NORD EST

Sì	7,6%
No	78,0%
Non sa	14,4%

CENTRO

Sì	6,1%
No	80,0%
Non sa	13,9%

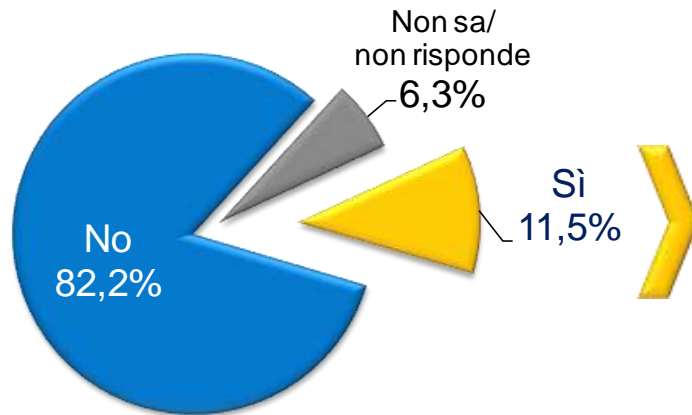
SUD E ISOLE

Sì	9,8%
No	71,7%
Non sa	18,4%

BASE: Totale campione – 3000 rispondenti

MERCATO LIBERO: Informazioni e canali

E.7 Nel corso degli ultimi 3 mesi, si é informato sul mercato libero o la liberalizzazione del mercato dell'energia?



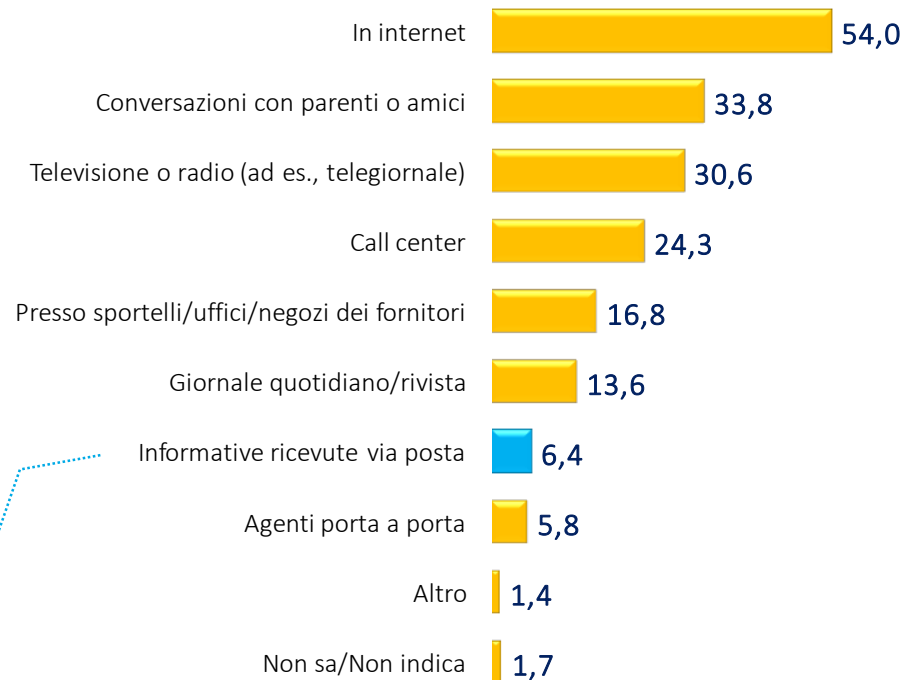
BASE: Totale campione – 3000 rispondenti

E.9 Di che tipo di informazioni si trattava?

⚠ 22 RISPOSTE

- ✓ 50% Pubblicità del proprio fornitore
- ✓ 25% Pubblicità di un fornitore diverso dal proprio
- ✓ 15% Comunicazioni dell'Autorità in bolletta
- ✓ 10% Non sa/Non ricorda

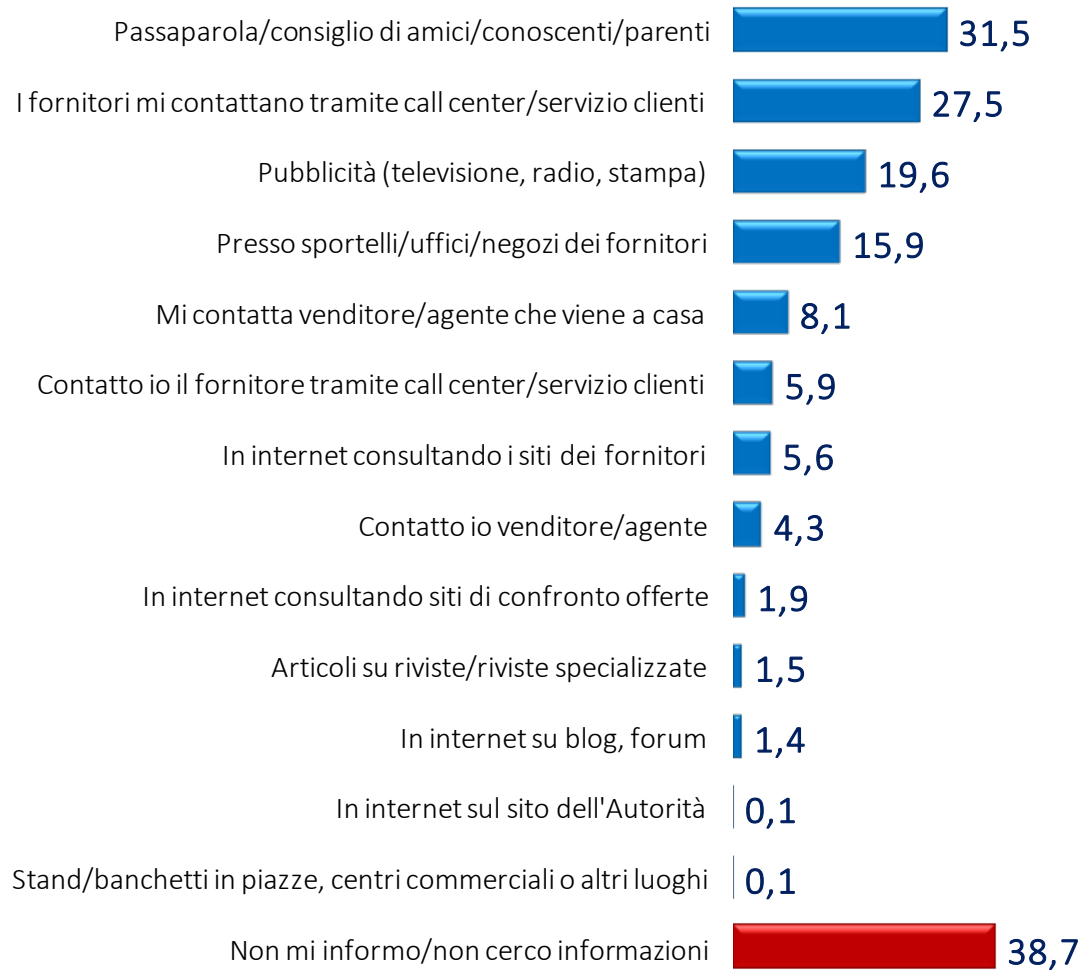
E.8 Quale canale ha utilizzato per raccogliere le informazioni sul mercato libero dell'energia? [risposta spontanea e multipla; %]



BASE: Si sono informati sul mercato libero – 346 rispondenti

Fonti informative

H.1 Generalmente come si informa sulle offerte di energia elettrica e gas disponibili nel mercato?
[risposta spontanea e multipla; %]



1,3% Non indica

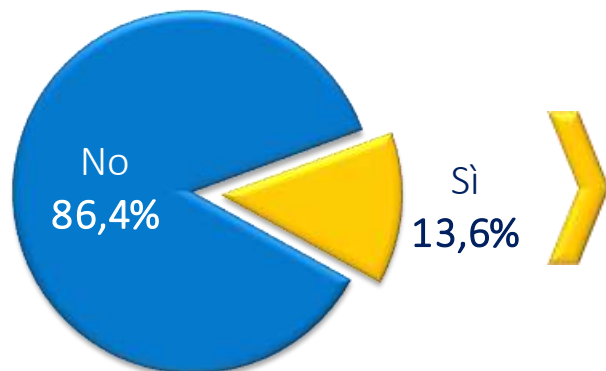
BASE: Totale campione – 3.000 rispondenti

Utilizzo siti di confronto offerte

H.1 Generalmente come si informa sulle offerte di energia elettrica e gas disponibili nel mercato?

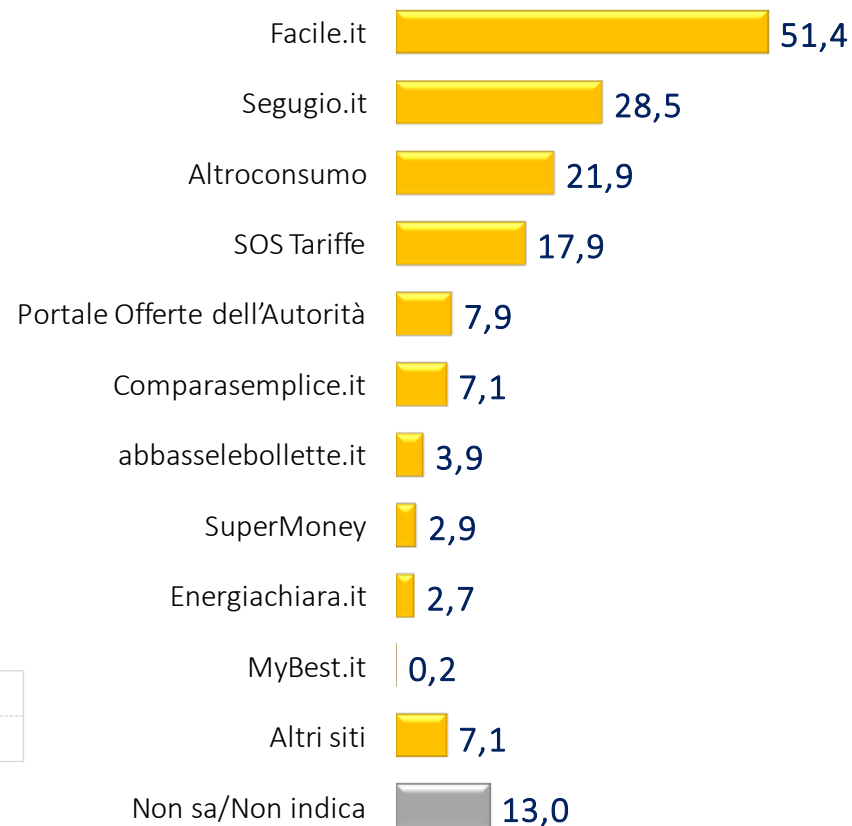
H.3 E utilizza siti internet che permettono di confrontare le offerte tra i diversi fornitori?

CONSULTA SITI DI CONFRONTO OFFERTE



BASE: Totale campione – 3000 rispondenti

H.4 E quali siti internet di confronto tariffe utilizza?
[risposta spontanea e multipla; %]



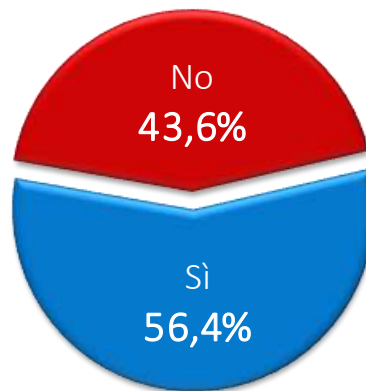
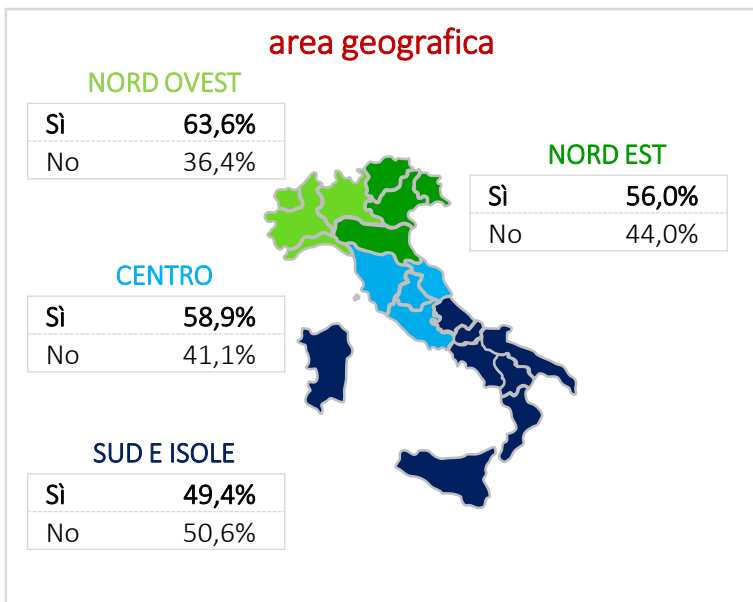
BASE: Consultano siti di confronto offerte – 407 rispondenti



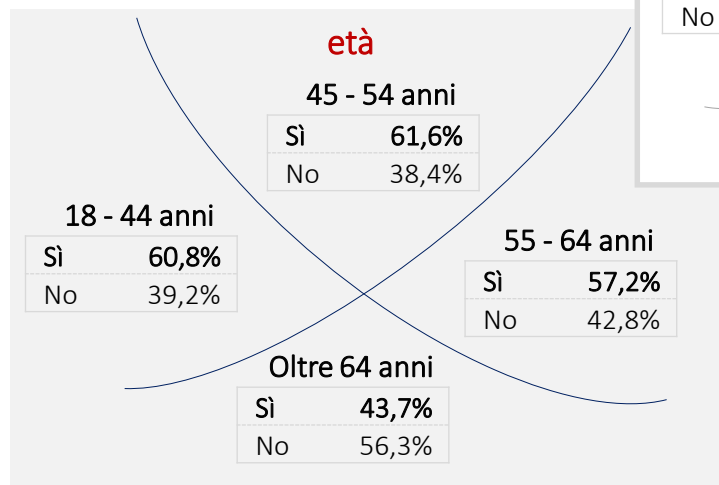
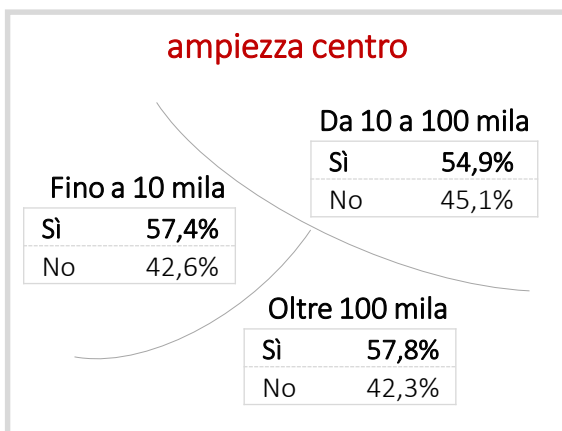
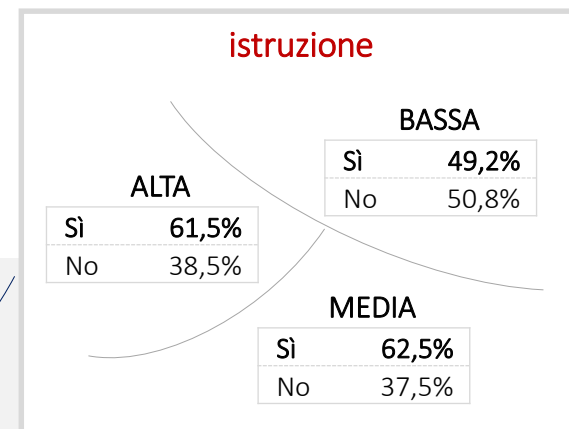
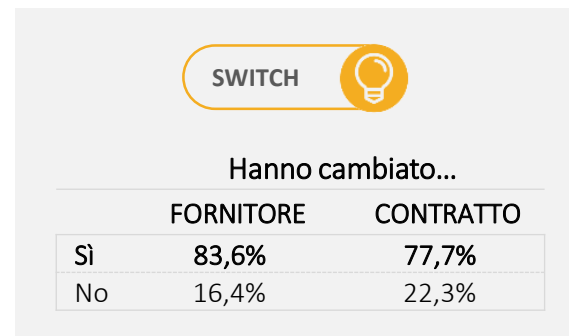
BASE	NORD OVEST (844)	NORD EST (564)	CENTRO (545)	SUD (1.047)	SWITCH (858)	NO SWITCH (2.142)
Sì	14,8%	12,6%	14,3%	12,7%	19,7%	11,1%
No	85,2%	87,4%	85,7%	87,3%	80,3%	88,9%

CONOSCENZA tipologie di CONTRATTO

G.1 Nel mercato libero i fornitori possono offrire diverse tipologie di contratti per la luce ed il gas. Lei ne era a conoscenza prima d'ora?

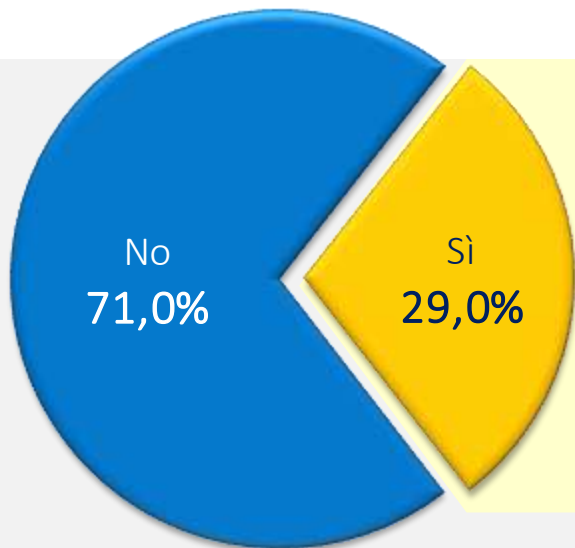


BASE: Totale campione

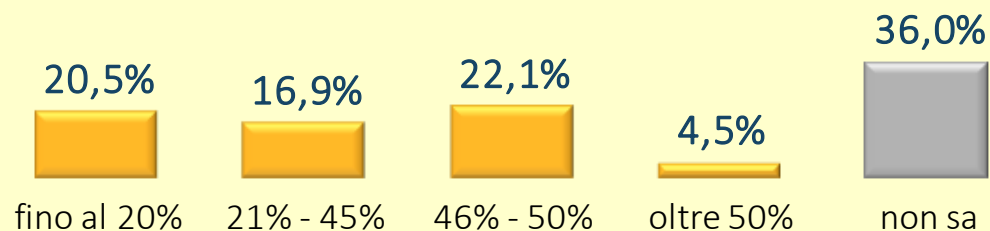


CONOSCENZA componenti di COSTO della bolletta

G.4 Lei conosce le componenti di costo della bolletta?









G.5 Secondo lei qual è, in percentuale, la quota della bolletta sulla quale i fornitori del mercato libero possono applicare uno sconto?



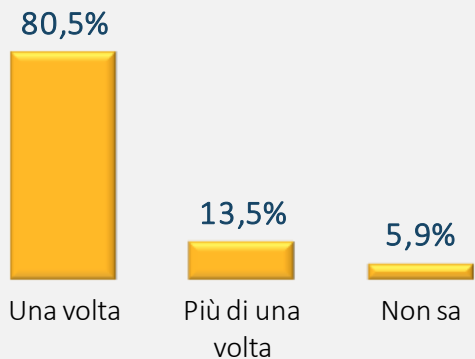
BASE: Conoscono le componenti di costo

BASE: Totale campione – 3000 rispondenti

	 NORD OVEST	 NORD EST	 CENTRO	 SUD E ISOLE	 STESSO FORNITORE	 FORNITORE DIVERSO
BASE	(844)	(564)	(545)	(1.047)	(1.418)	(947)
Sì	31,6%	28,9%	27,7%	27,5%	21,6%	43,4%
No	68,4%	71,1%	72,3%	72,5%	78,4%	56,6%



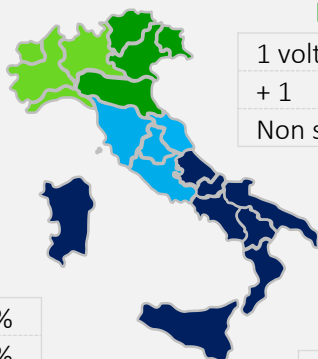
E.11 Quante volte ha cambiato fornitore o ha sottoscritto un nuovo contratto, negli ultimi tre anni?



area geografica

NORD OVEST

1 volta	84,7%
+ 1	11,1%
Non sa	4,2%



NORD EST

1 volta	80,1%
+ 1	16,1%
Non sa	3,7%

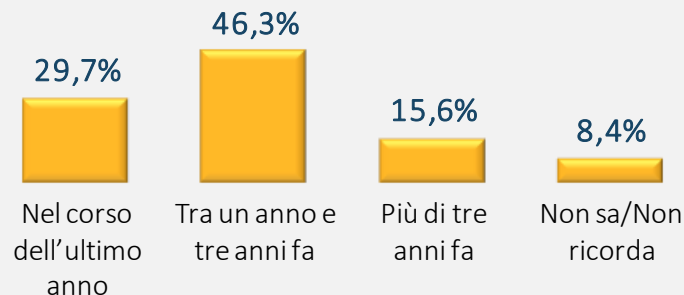
CENTRO

1 volta	81,2%
+ 1	12,9%
Non sa	5,9%

SUD E ISOLE

1 volta	75,3%
+ 1	15,1%
Non sa	9,6%

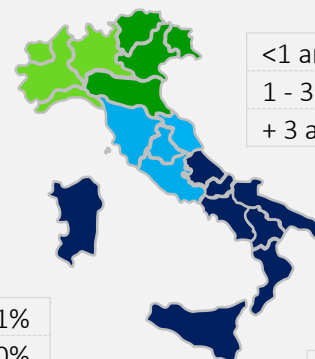
E.12 Si ricorda quando ha sottoscritto il contratto attuale?



area geografica

NORD OVEST

<1 anno	30,6%
1 - 3 anni	49,0%
+ 3 anni	14,2%



NORD EST

<1 anno	31,7%
1 - 3 anni	49,1%
+ 3 anni	13,0%

CENTRO

<1 anno	24,1%
1 - 3 anni	50,0%
+ 3 anni	15,3%

SUD E ISOLE

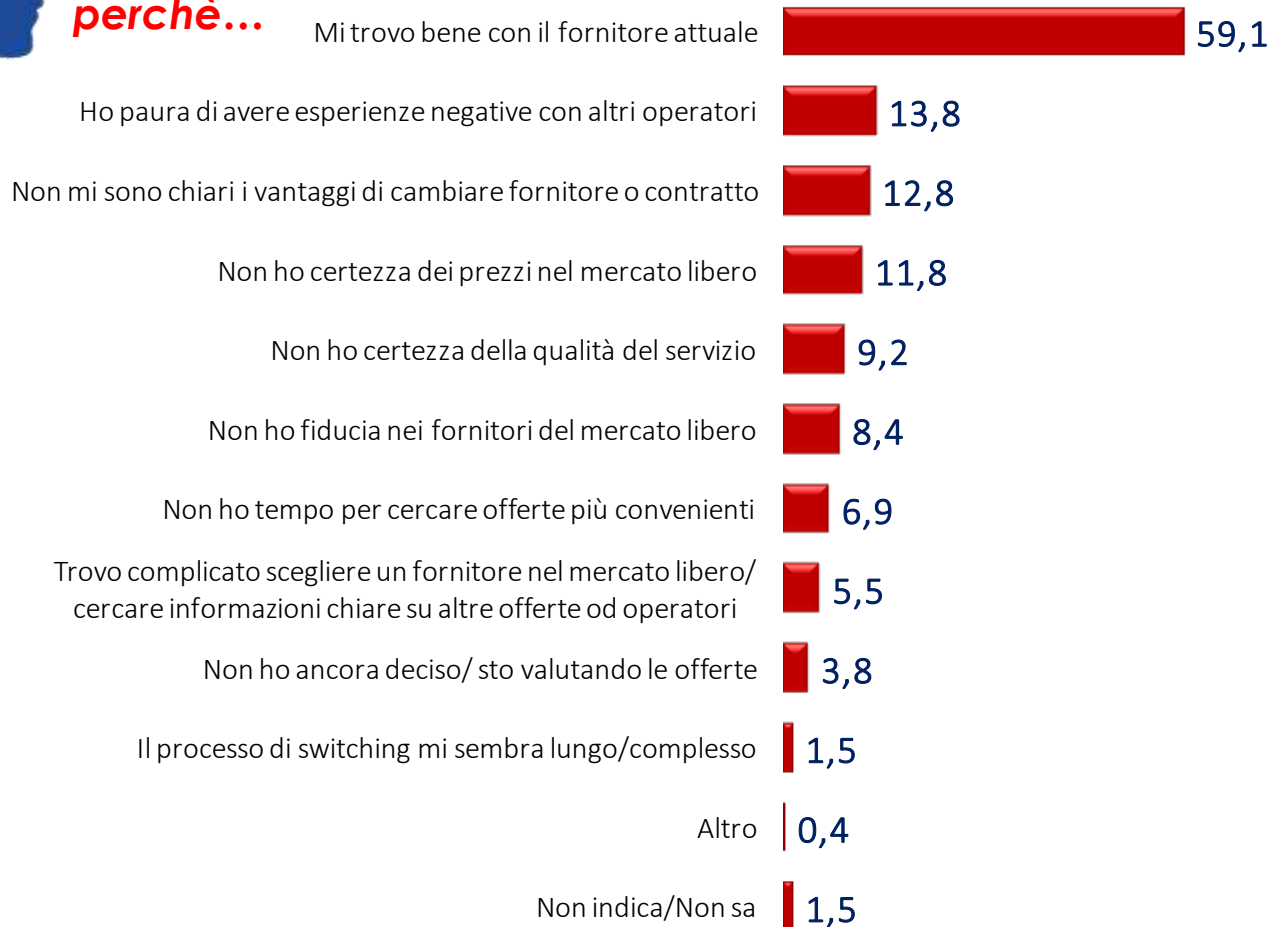
<1 anno	31,4%
1 - 3 anni	38,5%
+ 3 anni	19,2%

BASE: Hanno sottoscritto un nuovo contratto di energia elettrica – 858 rispondenti



F.1 Lei mi ha detto di non aver mai cambiato contratto o fornitore di energia. Per quale motivo non lo ha fatto?
[risposta spontanea e multipla; %]

perchè...



BASE: NON SWITCHER energia elettrica e gas – 2.080 rispondenti

MOTIVI di NO SWITCH - valori parametrici



F.1 Lei mi ha detto di non aver mai cambiato contratto o fornitore di energia. Per quale motivo non lo ha fatto?
[risposta spontanea e multipla]

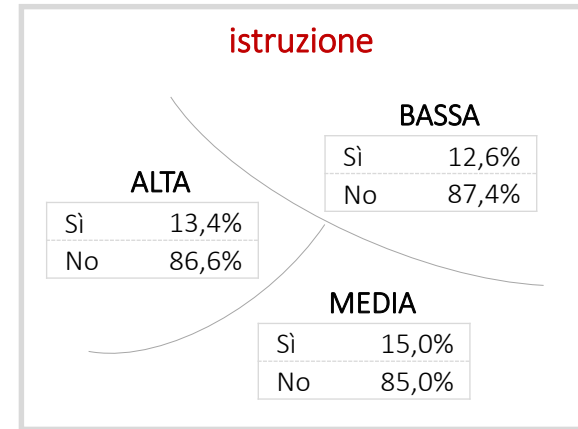
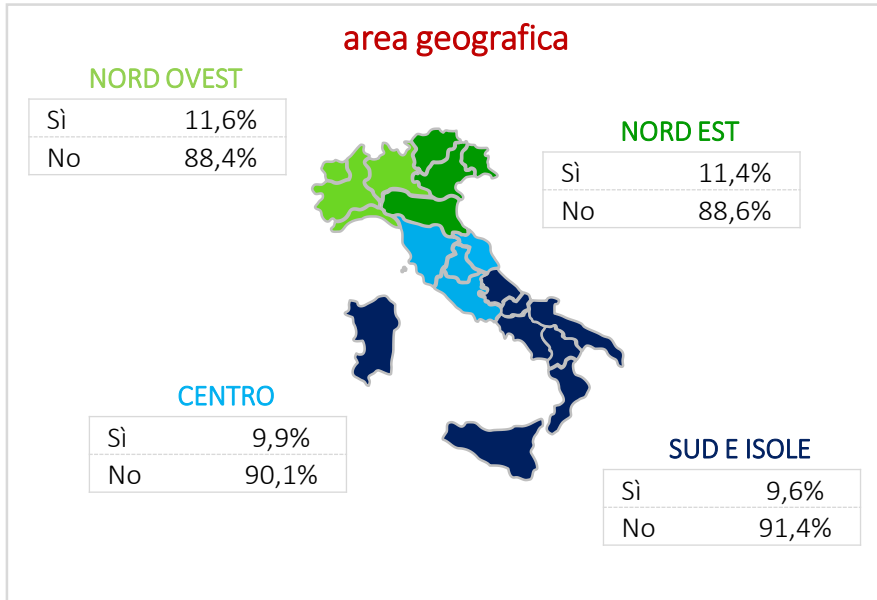
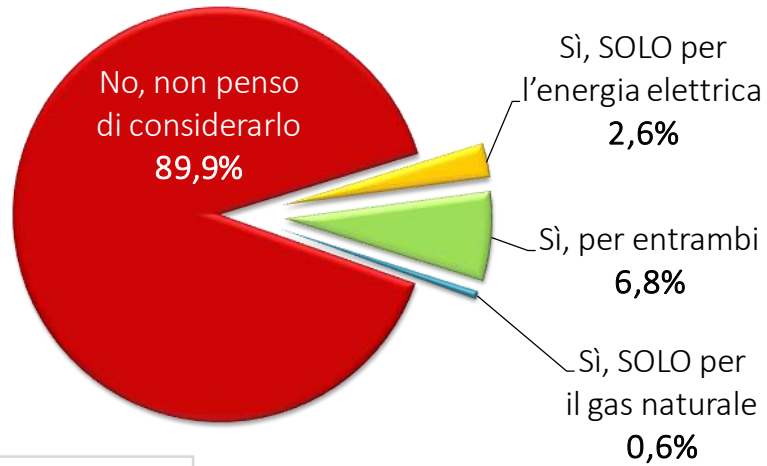
perchè...



	BASE	(533)	(389)	(364)	(794)	(727)	(856)
Mi trovo bene con il fornitore attuale		61,2%	58,9%	62,1%	56,5%	59,0%	60,7%
Ho paura di avere esperienze negative con altri operatori		14,4%	12,1%	12,6%	14,7%	15,3%	14,1%
Non mi sono chiari i vantaggi di cambiare fornitore o contratto		14,8%	12,3%	12,9%	11,7%	15,7%	12,3%
Non ho certezza dei prezzi nel mercato libero		10,1%	12,6%	12,4%	12,2%	14,4%	10,3%
Non ho certezza della qualità del servizio		9,8%	8,0%	11,0%	8,6%	10,2%	9,0%
Non ho fiducia nei fornitori del mercato libero		10,3%	5,1%	6,6%	9,6%	9,9%	6,4%
Non ho tempo per cercare offerte più convenienti		8,8%	8,2%	4,9%	5,8%	7,2%	7,5%
Trovo complicato scegliere un fornitore nel mercato libero/ cercare informazioni chiare su altre offerte od operatori		7,5%	4,6%	4,7%	5,0%	6,9%	5,4%
Non ho ancora deciso/ sto valutando le offerte		3,2%	7,2%	2,2%	3,4%	3,6%	4,1%
Il processo di switching mi sembra lungo/complesso		2,8%	1,0%	1,4%	1,0%	1,5%	1,8%
Altro		0,6%	0,0%	0,3%	0,5%	0,4%	0,1%
Non indica/Non sa		1,3%	2,3%	1,9%	1,1%	1,0%	1,4%

BASE: NON SWITCHER energia elettrica e gas – 2.080 rispondenti

F.2 Nei prossimi mesi, pensa di cambiare fornitore o contratto?



BASE: NON SWITCHER energia elettrica e gas – 2.080 rispondenti