



UNC
CONSUMATORI.IT

ENERGIA: poca consapevolezza, ma voglia di innovazione

26 Maggio 2015

L'Unione Nazionale Consumatori diffonde i risultati del sondaggio sulla consapevolezza dei consumatori nel mercato dell'energia, realizzato in occasione dell'evento "Cose da non credere".

Roma, 26 maggio 2015 – "L'innovazione può essere un alleato formidabile per il consumatore nel settore dell'energia, che si presenta molto complesso, tanto che ancora oggi i consumatori dimostrano difficoltà anche solo nella lettura della bolletta". Con queste parole Alessandro Ortis, Pass-President dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas, ha sintetizzato il tema principale del tavolo dedicato all'Energia che si è svolto giovedì scorso, nell'ambito di "Cose da non credere", l'evento dedicato alla consapevolezza dei consumatori, organizzato dall'Unione Nazionale Consumatori.

"Una delle novità più apprezzate di quest'anno -spiega il Segretario generale dell'Unc Massimiliano Dona- è stata di far partire la discussione dalle *survey* lanciate nei giorni scorsi sul sentiment dei consumatori. Per quanto riguarda l'energia, è emerso un basso livello di consapevolezza dei consumatori, accompagnato però da una forte richiesta di innovazione. Secondo la nostra ricerca, i consumatori sembrano accogliere positivamente le novità tecnologiche, soprattutto i nuovi contatori che potrebbero diventare non solo misuratori più precisi, ma veri e propri strumenti per rendere più facile la gestione dei consumi".

Guarda i risultati della Survey Energia

"Nelle due domande in cui si mette alla prova la conoscenza dei consumatori -aggiunge Dona (**segui @massidona su Twitter**)- i risultati non sono del tutto soddisfacenti: se infatti alla domanda numero 6 sulla differenza tra **mercato libero** e **mercato tutelato** la maggior parte dei consumatori (**65%**) risponde correttamente (*'Il mercato tutelato è quello regolamentato dall'Autorità per l'energia'*), va nettamente peggio con la domanda successiva da cui si evince che ben il **52%** dei consumatori non conosce la differenza tra **distributori** e **venditori**. Fanno riflettere, inoltre le risposte alla domanda sulle **modalità di informarsi** per la scelta del fornitore del mercato libero: il **20%** degli intervistati risponde *'sono stato contattato a casa mia da un operatore'*; il **10%** *'ho conosciuto l'offerta attraverso la pubblicità sui mass media'*, il **7%** *'ho ricevuto una proposta per telefono'* e soltanto il **2%** dichiara di aver consultato il *'Trova offerte sul sito dell'Autorità dell'Energia'*, che è sicuramente più attendibile rispetto alle offerte commerciali".

"L'ultima domanda è quella più interessante per noi rappresentanti dei consumatori -conclude Massimiliano Dona- abbiamo, infatti, chiesto 'che cosa dovrebbe fare un'associazione nel settore dell'energia?'. Abbiamo dato la possibilità di scegliere più opzioni e la maggior parte degli intervistati ha puntato sul **ruolo informativo** dell'associazione e infatti il **65%** risponde: *'fare chiarezza sui mezzi di informazione per spiegare come scegliere i contratti più vantaggiosi'* a cui si aggiunge il **21%**: *'fare informazione con opuscoli, pubblicazioni e app per smartphone'*; considerevole poi è il numero di quanti reputano prioritaria

L'attività di denuncia: il **52%** risponde infatti: *'Denunciare le imprese scorrette alle Autorità indipendenti'* e il **35%** *'fare cause e processi per chi subisce abusi, come ad esempio addebiti indesiderati'* “.

Guarda i risultati della Survey Energia