



UNC
CONSUMATORI.IT

Consumatori ed energia: i risultati del sondaggio

01 Giugno 2015

1026 (Sdc - giu. 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. E' quanto emerge dai risultati della *survey* relativa al mercato dell'energia, dal titolo: "**Come l'innovazione cambia la relazione consumatori-imprese**", realizzata dall'Unione Nazionale Consumatori nell'ambito dell'evento "Cose da non credere".

Una delle novità più apprezzate di questa terza edizione dell'evento dedicato alla consapevolezza dei consumatori, che si tiene ogni anno a fine maggio, è stata, infatti, di far partire la discussione dei tavoli di lavoro dalle *survey*, lanciate nei giorni scorsi, sul *sentiment* dei consumatori.

Per quanto riguarda l'**energia**, è emerso, dunque, 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

In particolare, nelle due domande in cui si mette alla prova la conoscenza dei consumatori, 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 le associazioni dei consumatori: 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

Autore: Simona Volpe

Data: 3 giugno 2015