

**Cose
da non
Credere**



TAVOLO ENERGIA

“COME L'INNOVAZIONE CAMBIA LA RELAZIONE IMPRESE-CONSUMATORI”



www.cosedanoncredere.it



#cosedanoncredere

Q1 – Sei soddisfatto del servizio offerto dalla Società che ti fornisce l'energia elettrica?

Opzioni di risposta	Risposte
Soddisfatto	42%
Parzialmente soddisfatto	34%
Insoddisfatto	15%
Molto soddisfatto	8%
Non ho una fornitura di energia elettrica	1%

Q2 – E invece per quanto riguarda la Società che ti fornisce il gas metano, come valuti la qualità del servizio?

Opzioni di risposta	Risposte
Soddisfacente	44%
Parzialmente soddisfacente	25%
Molto soddisfacente	11%
Insoddisfacente	10%
Non ho una fornitura di gas metano	10%

Q3 – Se hai riscontrato problemi o disservizi da parte del tuo fornitore di elettricità, indica quali (anche più di una tra le seguenti opzioni)

Opzioni di risposta	Risposte
Non ho riscontrato problemi	40%
Bollette con consumi stimati e non effettivi	25%
Bollette con conguagli con importi esagerati	18%
Bollette con importi anomali rispetto alla media	15%
Ho ricevuto informazioni scorrette durante visite a casa o chiamate telefoniche	5%
Ritardi eccessivi nell'erogazione di eventuali rimborsi	5%
Attivazione di contratti	5%
Problemi per passare da un operatore all'altro	4%
Distacchi della fornitura per presunta morosità	2%
Ho difficoltà nell'ottenere la rateizzazione della bolletta	1%
Altro	20%

Q4 – Se hai riscontrato problemi o disservizi da parte del tuo fornitore di gas, indica quali (anche più di una tra le seguenti opzioni)

Opzioni di risposta	Risposte
Non ho riscontrato problemi	50%
Bollette con consumi stimati e non effettivi	26%
Bollette con conguagli con importi esagerati	15%
Bollette con importi anomali rispetto alla media	13%
Ho ricevuto informazioni scorrette durante visite a casa o chiamate telefoniche	6%
Problemi per passare da un operatore all'altro	5%
Ritardi eccessivi nell'erogazione di eventuali rimborsi	5%
Attivazione di contratti non richiesti	3%
Ho difficoltà nell'ottenere la rateizzazione della bolletta	2%
Distacchi della fornitura per presunta morosità	0%
Altro	10%

Q5 – Quali vantaggi potrebbe offrire l'innovazione nel mercato dell'elettricità e gas? (anche più di una tra le seguenti opzioni)

Opzioni di risposta	Risposte
Fatture con consumi sempre effettivi (senza conguagli)	70%
Contatori intelligenti per aiutare i consumatori a risparmiare	60%
Monitoraggio dei consumi in tempo reale per ridurre gli sprechi	48%
La certezza di risolvere i disservizi in tempi brevi	36%
Consulenza qualificata per risparmiare energia	27%
Indicazioni per migliorare l'efficienza energetica della casa	25%
Poter pagare le bollette on-line	20%

Q6 – Conosci la differenza tra mercato libero e mercato tutelato?

Opzioni di risposta	Risposte
Il mercato tutelato è quello regolamentato dall'Autorità dell'energia	65%
Non c'è alcuna differenza: in Italia il mercato dell'energia è aperto alla concorrenza	24%
Il mercato libero è quello aperto agli operatori stranieri	6%
Il mercato tutelato è riservato alle fasce di popolazione senza reddito	5%

Q7 – Conosci la differenza tra Distributori e Venditori di elettricità e gas?

Opzioni di risposta	Risposte
I Distributori leggono i contatori, mentre i Venditori ci inviano a casa le bollette da pagare	48%
Non saprei	25%
Distributori e Venditori fanno parte della stessa Società che produce energia elettrica o gas	20%
Non c'è alcuna differenza: entrambi fanno arrivare l'elettricità e gas	7%

Q8 – Se hai un contratto del mercato libero, in che modo hai avuto le informazioni per scegliere il nuovo fornitore?

Opzioni di risposta	Risposte
Non ho un contratto del mercato libero	40%
Sono stato contattato a casa mia da un operatore	20%
Ho conosciuto l'offerta attraverso la pubblicità sui mass media	10%
Ho ricevuto una proposta per telefono	7%
Ho consultato il "Trova Offerte" sul sito dell'Autorità per l'energia	2%
Altro	21%

Q9 – Se hai sottoscritto un contratto di fornitura per l'energia elettrica e/o il gas nel mercato libero, quali sono stati i motivi che ti hanno spinto a farlo?

Opzioni di risposta	Risposte
Il prezzo è più basso di quello fissato dall'Autorità per l'energia	30%
Non ho un contratto del mercato libero	25%
E' un prezzo fisso che mi lascia tranquillo per un certo tempo	18%
L'offerta, oltre alla fornitura, mi dà alcuni servizi interessanti	6%
La Società mi garantisce un buon servizio in caso di reclami	4%
Altro	17%

Q10 – Secondo te qual è la principale funzione alla quale dovrebbero dedicarsi le associazioni di consumatori nel settore dell'energia? (anche più di una tra le seguenti opzioni)

Opzioni di risposta	Risposte
Fare chiarezza sui mezzi di informazione per spiegare come scegliere i contratti più vantaggiosi	65%
Denunciare le imprese scorrette alle Autorità indipendenti	52%
Assistere i cittadini nelle controversie contro le imprese	50%
Fare cause e processi per chi subisce abusi, come ad esempio addebiti indesiderati	35%
Fare informazione con opuscoli, pubblicazioni e App e altri strumenti anche on-line	21%