

SI(e)NERGIA

cittadini ed imprese per la sostenibilità energetica



con il sostegno di

media partners

acea

EDISON

enel

eni
gas e luce

sorgenia
YOUR BEST ENERGY

canalenergia

**QUOTIDIANO
ENERGIA**

Salvagente
L'editoria del libero mercato energetico



«Una delle cose che possono essere fatte per aumentare l'efficienza energetica è creare **consapevolezza** e rendersi conto che la riduzione del consumo di energia avrà molteplici vantaggi, come ad esempio un costo inferiore della transizione energetica, una bolletta energetica ridotta per i più vulnerabili, un'economia europea più indulgente e competitiva, migliore qualità della vita e aria e ambiente più puliti».

DG Energy, European Commission

Il concetto di sostenibilità energetica all'interno del quale ci muoviamo è definito in coerenza con quanto previsto nei target dell'obiettivo 7 dell'agenda Onu 2030, puntando quindi sulle seguenti dimensioni:

- accesso universale ai servizi energetici a prezzi accessibili, affidabili e moderni;
- mix energetico con maggior attenzione alle rinnovabili;
- efficienza energetica.

7 ENERGIA PULITA
E ACCESSIBILE





IL CAMPIONE = 2.430 intervistati

3

Donna 55%

Uomo 45%

Studi universitari 48%

Diploma 35,5%

Medie/Elementari 15,5%

18 - 30 29%

31 - 50 27%

51 - 70 30,5%

Over 70 13,5%

Lavoratore/trice 45%

Studente/ssa 21%

Pensionato/a 21%

Nord 39%

Casalino/a 7%

Centro 27%

Disoccupato/a 6%

Sud e Isole 34%

Solo il 32% ha sentito parlare degli Obiettivi di sviluppo sostenibile dell'Agenda ONU 2030

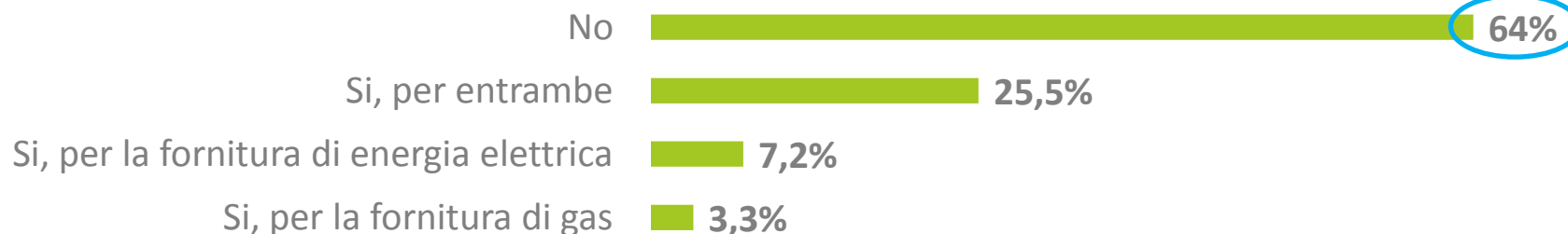


PER LA FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA E GAS HAI SCELTO UN'OFFERTA DEL:



La risposta «**non so**» è attribuibile nel 50% dei casi alla fascia di età 18-30 anni.
La percentuale dei «**non so**» riscontrata al Sud e Isole è circa la metà rispetto al Nord e al Centro.

CONOSCI LA SPESA MEDIA ANNUALE PER LA FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA E GAS?



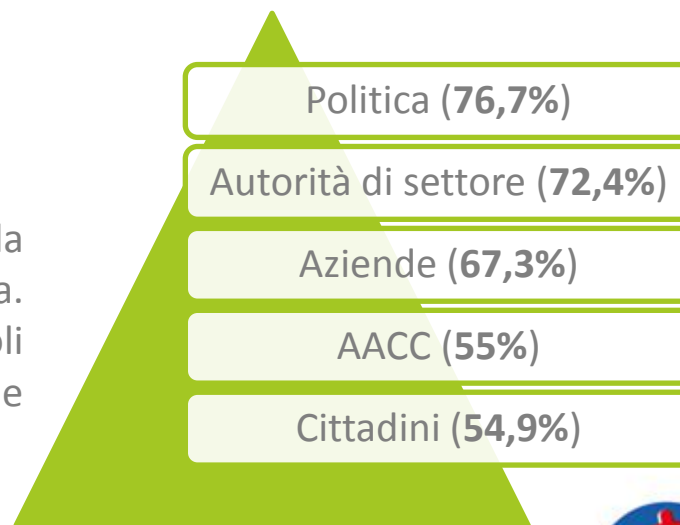
Dalle risposte affermative viene fuori una media di € 765 per l'energia elettrica e di € 865 per il gas.



Secondo il parere dei cittadini intervistati, in Italia, la sostenibilità energetica riguarda soprattutto l'efficienza energetica e la diffusione delle fonti rinnovabili. Lo stesso ordine di priorità viene fuori dalle valutazioni espresse dalle aziende.

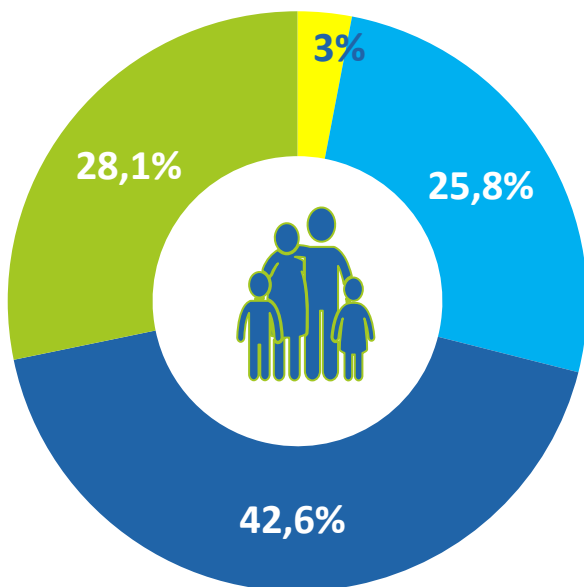


Sia cittadini che aziende, per il perseguimento della sostenibilità, attribuiscono **un ruolo principale** alla politica. Le aziende però chiamano subito dopo in campo i singoli cittadini, quindi le aziende e le AACC e per ultime le autorità di settore



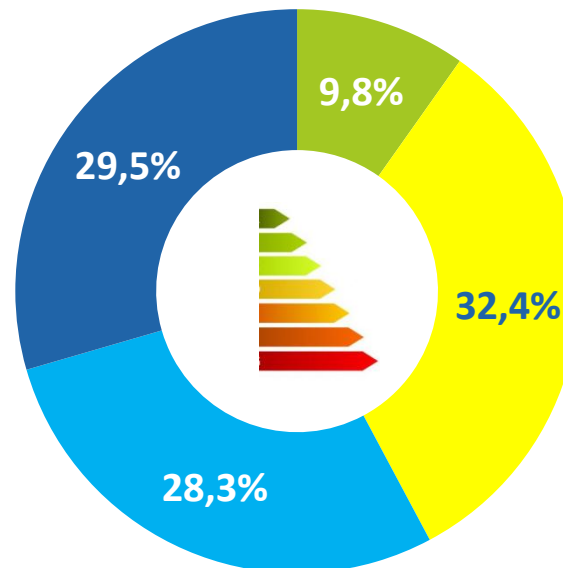
IL COMPORTAMENTO DEI CITTADINI PUO' INCIDERE IN TERMINI DI EFFICIENZA ENERGETICA?

■ Per nulla ■ Poco ■ Abbastanza ■ Molto



CONOSCI LA CLASSE ENERGETICA DELL'ABITAZIONE E DEGLI ELETTRODOMESTICI?

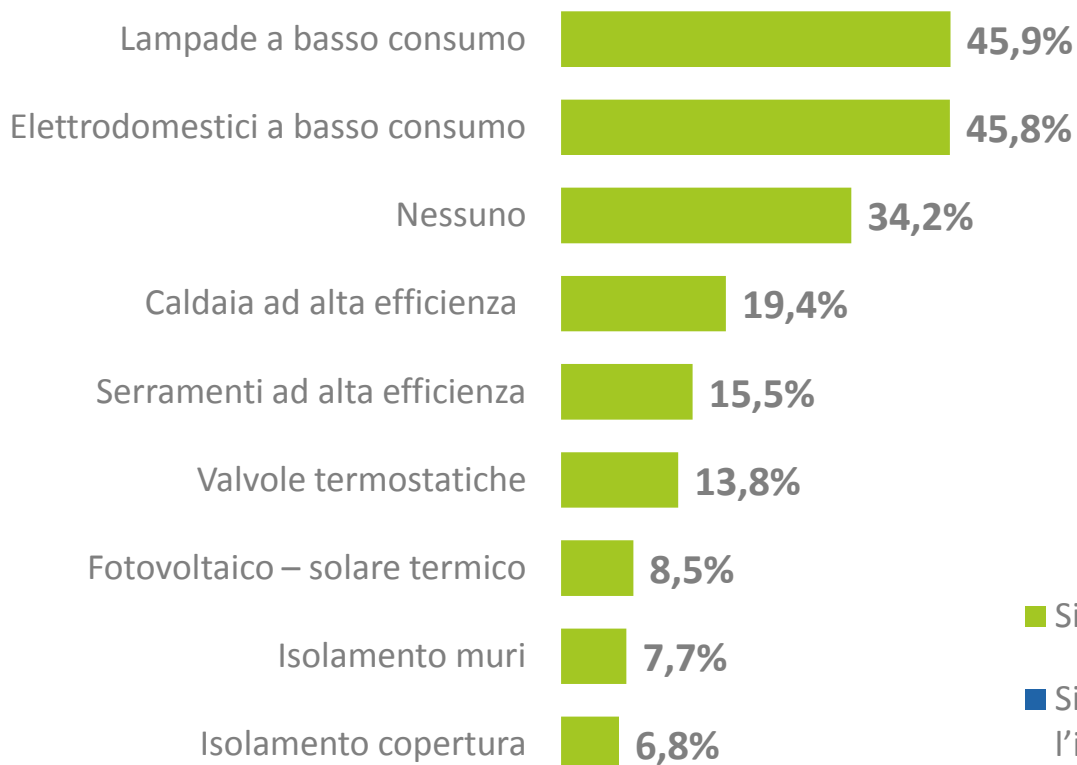
■ Si, della mia abitazione ■ Si, dei miei elettrodomestici
■ Si, di entrambi ■ No



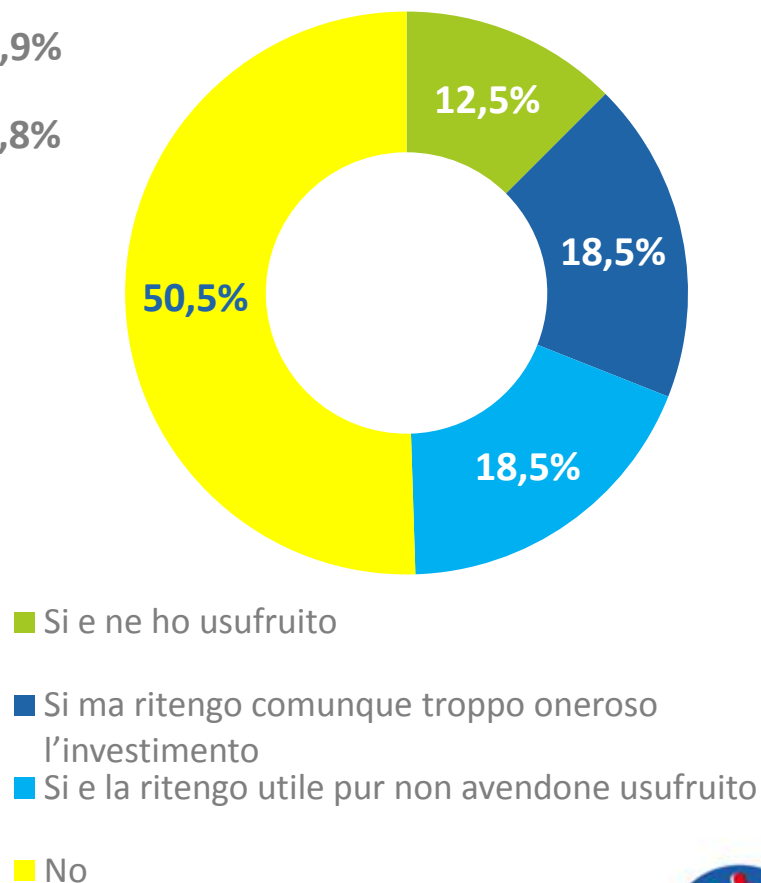
Le aziende concordano nel sostenere che il comportamento dei cittadini può influire **MOLTO**



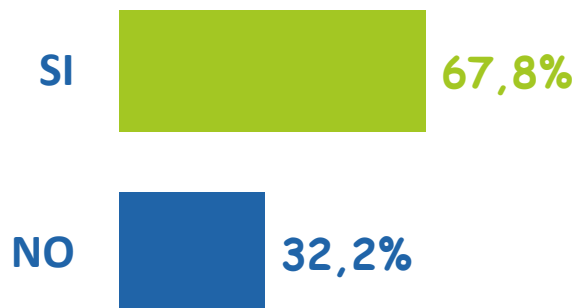
HAI EFFETTUATO, O PREVEDI DI EFFETTUARE INTERVENTI DI MIGLIORAMENTO/RISPARMIO ENERGETICO?



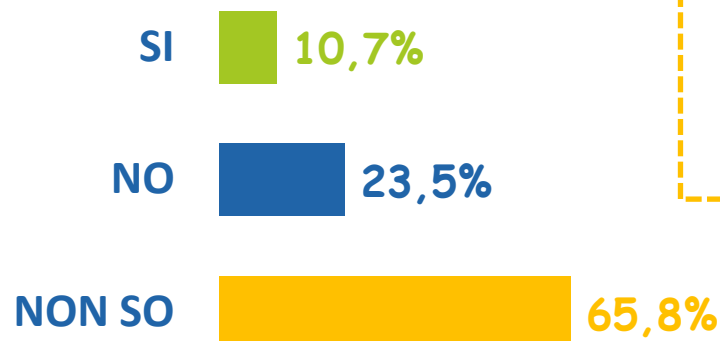
CONOSCI LE DETRAZIONI FISCALI PREVISTE IN TEMA DI EFFICIENTAMENTO ENERGETICO?



TI INTERESSA CONOSCERE LA PROVENIENZA DELL'ENERGIA CHE CONSUMI?



IL TUO FORNITORE OFFRE QUESTO TIPO DI INFORMAZIONE?

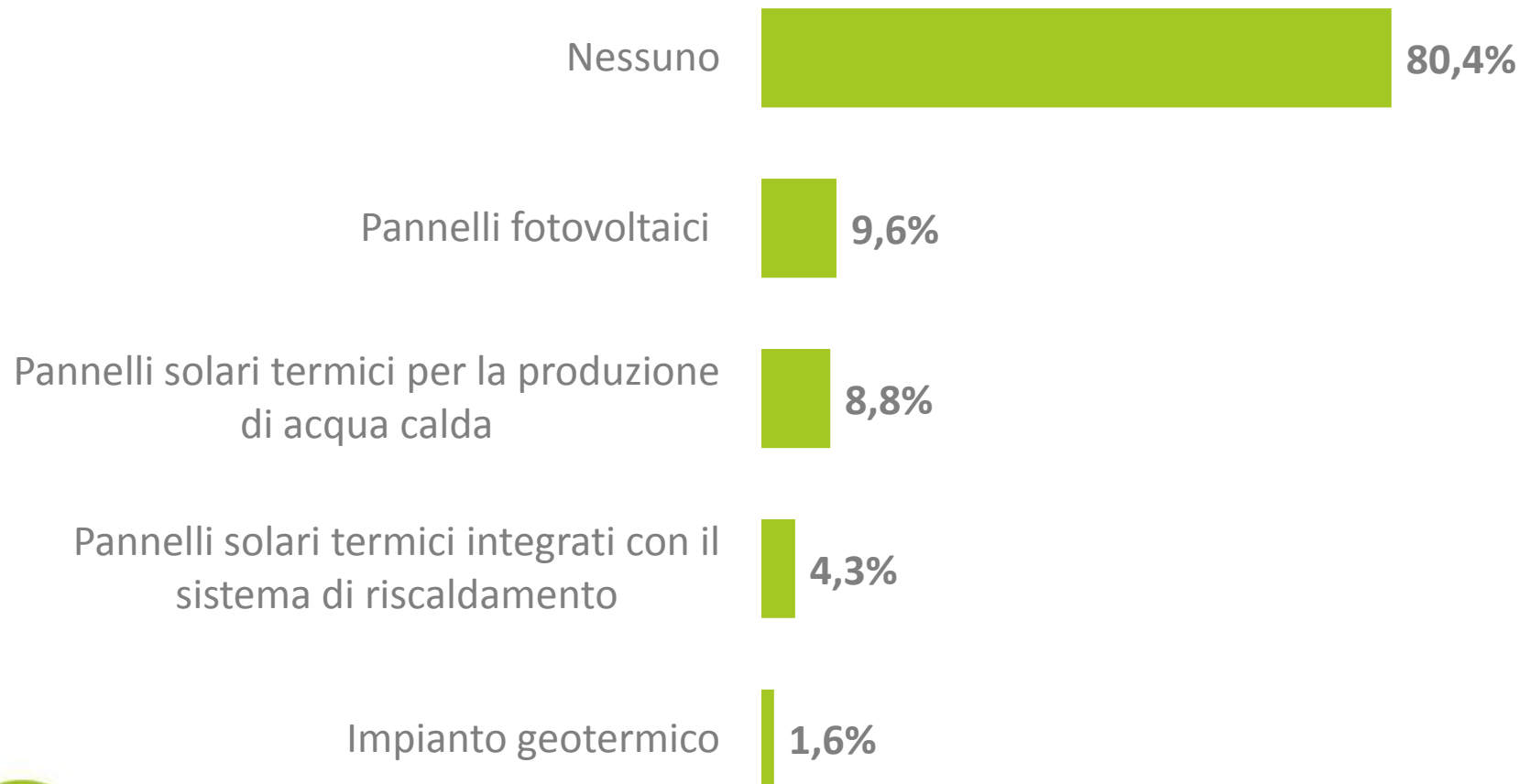


La maggior parte delle aziende concorda nel sostenere che, a loro avviso, i consumatori sono in larga parte interessati a conoscere la provenienza dell'energia consumata ma poco propensi a spendere di più per un'offerta totalmente o quasi green.

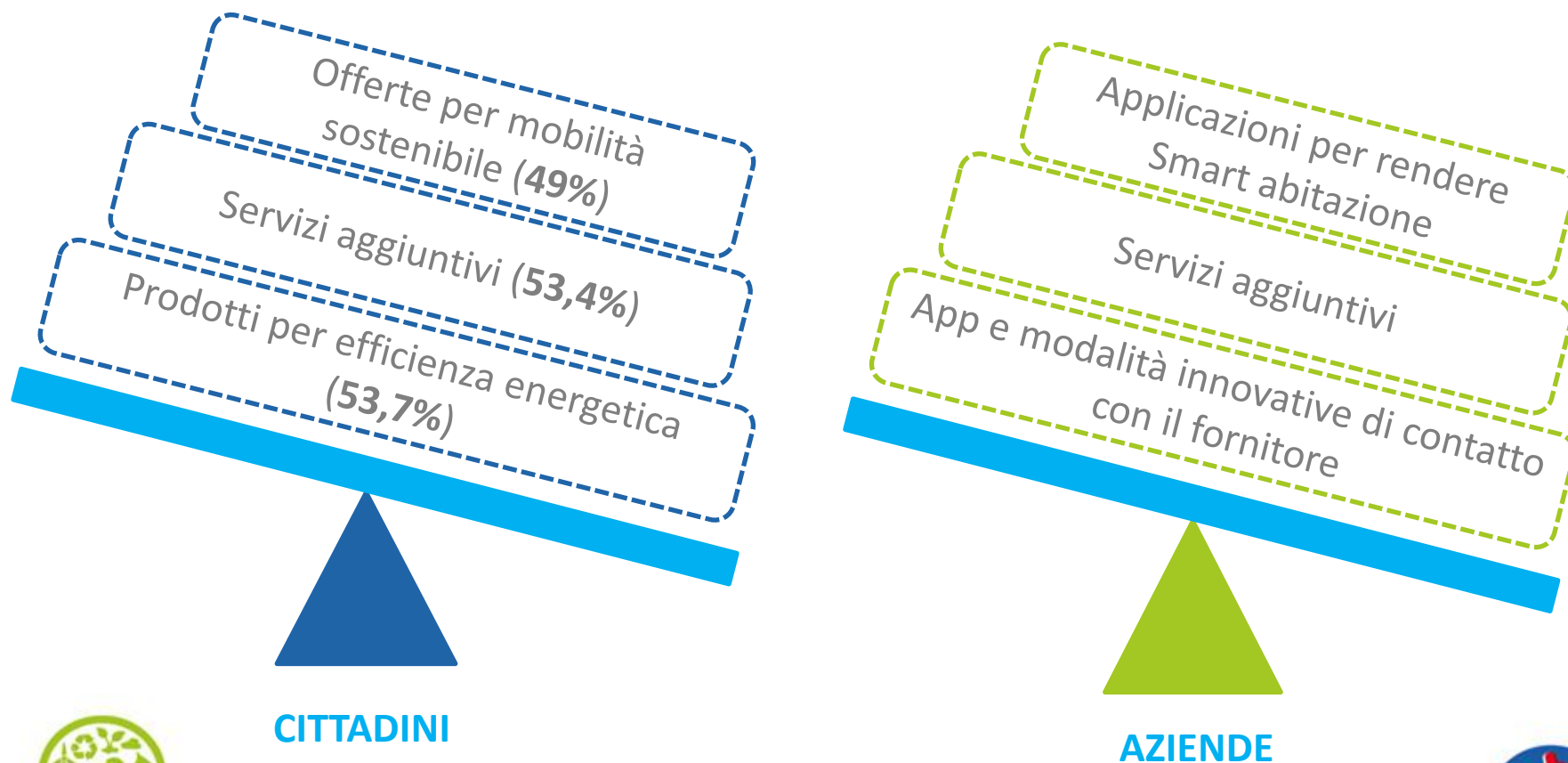
SARESTI DISPONIBILE A SOTTOSCRIVERE UNA OFFERTA DI ENERGIA PRODOTTA ESCLUSIVAMENTE O QUASI DA FONTI RINNOVABILI, ANCHE SE NON FOSSE LA PIU' ECONOMICA?



HAI EFFETTUATO, O PREVEDI DI EFFETTUARE INSTALLAZIONI DI FONTI ENERGETICHE RINNOVABILI?



Il valore che i cittadini intervistati attribuiscono alla possibilità di affiancare servizi innovativi alla fornitura di energia è percepito in modo differente da parte delle aziende, con l'eccezione dei servizi aggiuntivi.



CITTADINI

- Offerte chiare e trasparenti rispetto al prezzo offerto e agli eventuali servizi compresi (**82,2%**)
- Servizio clienti in grado di rispondere rapidamente alle richieste (**77%**)
- Fatturazione regolare dei consumi (**75,2%**)
- Accurata gestione dei reclami e adeguati strumenti per le ADR (**74,3%**)
- Attenzione all'ambiente e ai dipendenti (**74%**)
- Assenza di pratiche aggressive/scorrette nell'acquisizione dei clienti (**73,6%**)

AZIENDE

- Servizio clienti in grado di rispondere rapidamente alle richieste
- Offerte chiare e trasparenti rispetto al prezzo offerto e agli eventuali servizi compresi
- Fatturazione regolare dei consumi
- Assenza di pratiche aggressive/scorrette nell'acquisizione dei clienti
- Consuetudine di confronto con le AACC
- Gestione dei dati del consumatore nel rispetto della sua privacy



C'è totale convergenza tra le risposte dei cittadini e la percezione delle aziende rispetto a quali siano le principali criticità attualmente avvertite dai consumatori in tema di affidabilità e correttezza dei fornitori

CITTADINI

- Offerte chiare e trasparenti rispetto al prezzo offerto e agli eventuali servizi compresi (54,6%)
- Assenza di pratiche aggressive/scorrette nell'acquisizione dei clienti (45,5%)

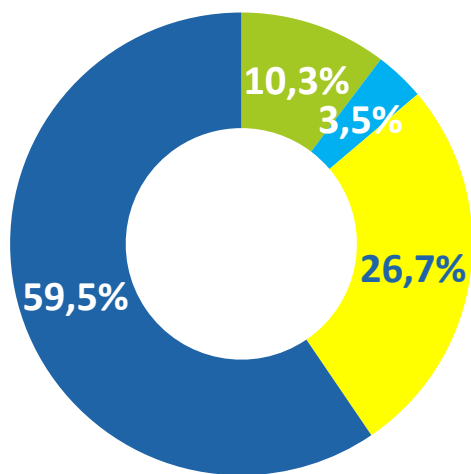
AZIENDE

- Assenza di pratiche aggressive/scorrette nell'acquisizione dei clienti
- Offerte chiare e trasparenti rispetto al prezzo offerto e agli eventuali servizi compresi



HAI MAI CAMBIATO FORNITORE DI ENERGIA ELETTRICA E/O GAS?

- Sì, energia elettrica
- Sì, gas
- Sì, entrambi
- No



CANALE DI INFORMAZIONE PIU' UTILIZZATO NELLA SCELTA DELL'OFFERTA



Le aziende indicano, come canali di informazioni più utilizzati, **sito web del fornitore e altri siti di comparazione (a pari merito) e quindi il telemarketing**



L'accessibilità economica si basa sostanzialmente sugli stessi presupposti per i cittadini intervistati e per le percezioni che le aziende hanno dello loro necessità. I primi però richiamano il tema delle **agevolazioni per le fasce deboli**, laddove le aziende indicano la possibilità di **offerte personalizzabili**.

CITTADINI

- Bollette dell'energia regolarmente calcolate in base a consumi effettivi e non stimati (no conguagli e maxi bollette) (**76,8%**)
- *Agevolazioni/sconti per le fasce più deboli della popolazione* (**74,7%**)
- Bollette dell'energia chiare e facilmente comprensibili (**74,1%**)
- Offerte di energia a prezzi più competitivi (**71,2%**)
- Monitoraggio costante dei propri consumi (**70,9%**)

AZIENDE

- *Offerte personalizzabili*
- Bollette dell'energia chiare e facilmente comprensibili
- Offerte di energia a prezzi più competitivi
- Bollette dell'energia regolarmente calcolate in base a consumi effettivi e non stimati (no conguagli e maxi bollette)
- Monitoraggio costante dei propri consumi



Anche nel caso delle criticità c'è un sostanziale allineamento tra risposte dei cittadini e percezioni delle aziende. L'unica differenza è che i cittadini citano come criticità maggiore la non disponibilità di offerte personalizzabili rispetto alla possibilità di monitorare costantemente i propri consumi, come invece indicato dalle aziende.

CITTADINI

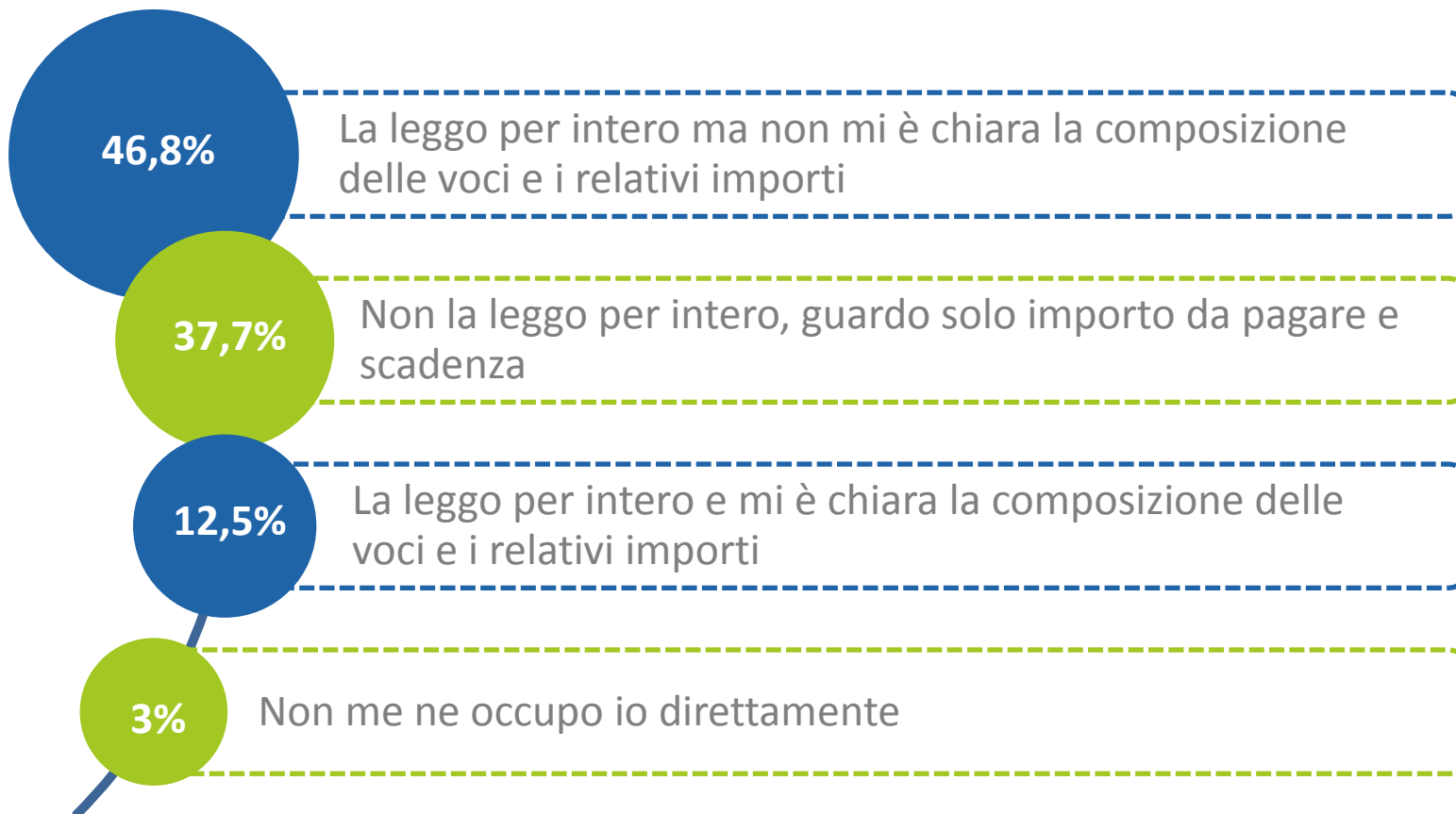
- Bollette dell'energia regolarmente calcolate in base a consumi effettivi e non stimati (no conguagli e maxi bollette) (45,5%)
- Bollette dell'energia chiare e facilmente comprensibili (43,1%)
- Offerte personalizzabili (41,3%)
- Offerte di energia facilmente confrontabili (40,3%)

AZIENDE

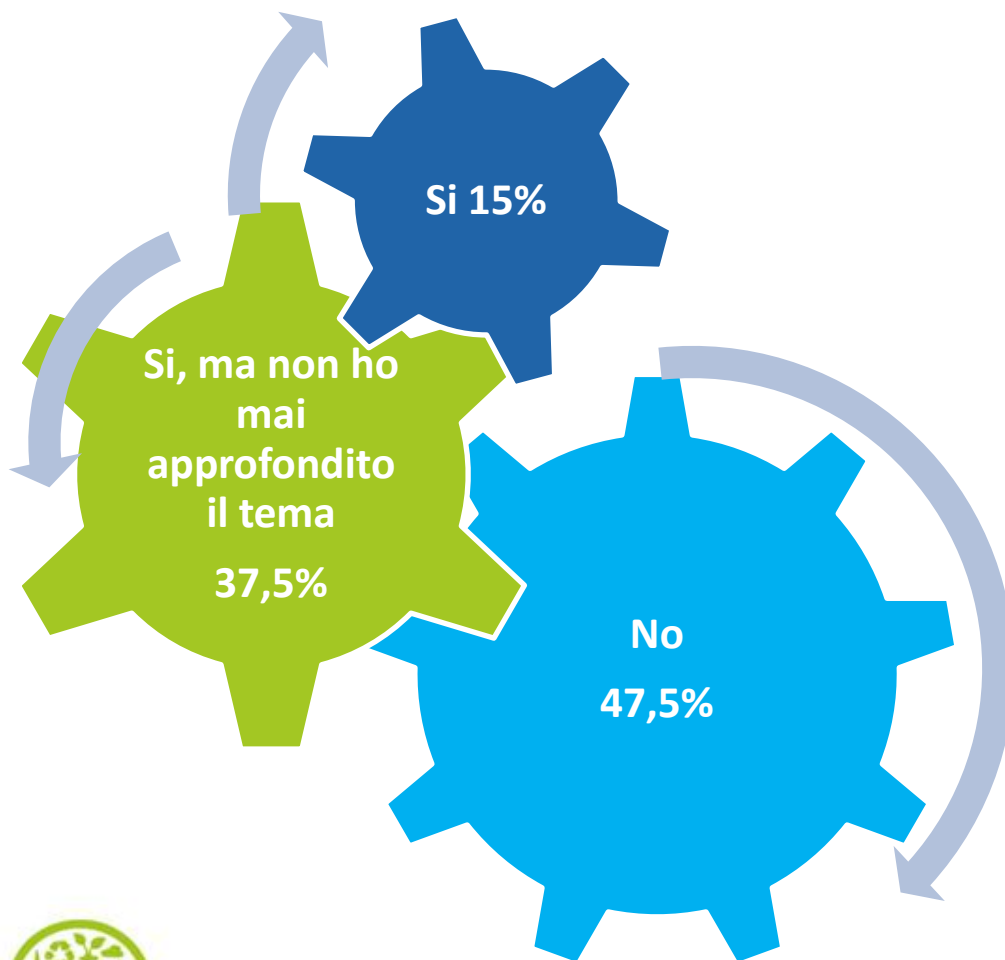
- Bollette dell'energia regolarmente calcolate in base a consumi effettivi e non stimati (no conguagli e maxi bollette)
- *Monitoraggio costante dei propri consumi*
- Bollette dell'energia facilmente comprensibili
- Offerte di energia facilmente confrontabili



QUANDO ARRIVA LA BOLLETTA:



SAI COS'E' IL BONUS ENERGIA?



Considerando esclusivamente chi conosce il bonus:

- Il 63,5% ritiene inadeguate le informazioni sull'esistenza della misura
- Il 49% ritiene inadeguati gli importi destinati ai richiedenti
- Il 48,5% ritiene inadeguati i requisiti di accesso (Isee)
- Il 41% ritiene inadeguato l'iter di richiesta
- Il 36,5% ritiene inadeguato l'iter di rinnovo della richiesta



CON LE PROPRIE SCELTE DI CONSUMO ENERGETICO, I CITTADINI POTREBBERO MAGGIORMENTE:

CITTADINI

- Favorire la diffusione di comportamenti virtuosi tra le aziende, premiando con le proprie scelte quelle più affidabili e responsabili (**45,2%**)
- Influenzare la produzione da parte delle aziende (ad es. prediligendo le fonti rinnovabili a quelle fossili (**40,1%**))
- Influenzare le offerte da parte dei fornitori, in termini di qualità del servizio offerto (**38,5%**)
- Favorire la sostenibilità commerciale delle offerte delle aziende (**37,5%**)

AZIENDE

- Favorire la diffusione di comportamenti virtuosi tra le aziende, premiando con le proprie scelte quelle più affidabili e responsabili
- Influenzare le offerte da parte dei fornitori, in termini di qualità del servizio offerto
- Favorire la sostenibilità commerciale delle offerte delle aziende
- Influenzare la produzione da parte delle aziende (ad es. prediligendo le fonti rinnovabili a quelle fossili)



IN CHE TERMINI I FORNITORI POSSONO INCENTIVARE I CONSUMATORI FINALI VERSO LA SCELTA DI SOLUZIONI DI EFFICIENTAMENTO DEI PROPRI CONSUMI (es. elettrodomestici, abitazioni, ecc.)?

Attraverso **azioni informative e divulgative** riguardo sia i comportamenti “virtuosi” che possono condurre ad un uso consapevole dell’energia sia le possibili **dotazioni tecniche** che effettivamente possono ridurre i consumi (es. installato domestico)

Attraverso **offerte chiare** che rendano facilmente misurabili i benefici dell’attività di efficientamento

Dotare i consumatori di **strumenti per il monitoraggio dei consumi** e la gestione della propria fornitura

Offrendo **prodotti/servizi e soluzioni personalizzati** che, grazie all’utilizzo di nuove tecnologie ad alta efficienza energetica, consentono ai consumatori di risparmiare agendo sui loro comportamenti. Inoltre, grazie a strumenti digitali e innovativi, i fornitori energetici possono oggi affiancare i loro clienti con l’obiettivo di far aumentare la loro consapevolezza (nell’uso dell’energia) al fine di usare meglio l’energia, per usarne meno.



- Non mi fido della provenienza dell'energia consumata anche a fronte delle dichiarazioni del fornitore. L'unico modo per influenzare il tipo di produzione è diventare produttore!
- La diffusione di energia da fonti rinnovabili non può continuare a gravare sulle spalle dei piccoli consumatori che pagano di più anche a causa degli incentivi ad esse destinate.
- L'utilizzo di energia da fonte rinnovabile dovrebbe essere promosso a partire dai grandi utilizzatori dell'industria e del commercio e dalle PA. Per i piccoli consumatori le offerte di energia sostenibile sono troppo costose.
- Pur condividendo le scelte di sostenibilità, per chi abita in condominio è tutto molto difficile perché è complicato trovare l'accordo tra le diverse sensibilità e le diverse situazioni economiche.
- I Comuni potrebbero favorire la nascita di gruppi di produzione e acquisto di energia ed incentivare fortemente l'isolamento degli edifici



- Troppo limitate o inesistenti le campagne di informazione/sensibilizzazione sul tema. La sostenibilità energetica va vista non solo in una ottica economica e/o di risparmio, ma anche e soprattutto in una ottica ambientale e di miglioramento della salute pubblica.
- Sicuramente non sono informato quanto dovrei rispetto al tema della sostenibilità energetica. Penso che il questionario sia anche un ottimo modo per sensibilizzare rispetto a tale tema e costringere chi lo compila a porsi delle domande a riguardo, domande probabilmente date per scontate.
- Si dovrebbe porre più attenzione al problema energetico e far capire a tutti quanto siano importanti le fonti alternative di produzione dell'energia.



- Per favorire la riduzione dei consumi, la quota "fissa" della bolletta dovrebbe essere molto meno onerosa rispetto alla quota proporzionale al consumo.
- Alleggerire nelle bollette di energia elettrica il peso delle tasse. Il cittadino potrebbe dare maggiore credito alle iniziative di sostenibilità in cambio di una «sostenibilità economica», oberato da tasse e oneri dimentica tutto il resto!
- Meno tasse sulle bollette e più aiuto alle categorie disagiate.
- Le bollette non sono di facile lettura e ogni fornitore promette bollette più leggere ma sono sempre uguali. Per questo non le leggo più.
- Le difficoltà risiedono nella non omogeneità delle informazioni: confrontate le bollette di 2 aziende diverse e capirete cosa intendo.



Grazie per l'attenzione!



SI(e)NERGIA • Cittadini ed imprese per la sostenibilità energetica

