

# Ritratto del fornitore di energia elettrica

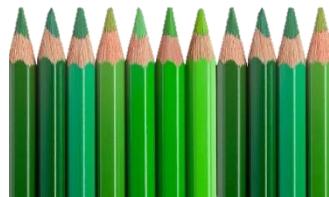
Roma, 21 luglio 2020

---

# Mappa



# Un contesto complesso: le nuove sfide del settore elettrico



Transizione energetica



Evoluzione del mercato



Rapporto cliente-fornitore



Innovazione e digitalizzazione

La transizione energetica rappresenta il processo evolutivo del settore, con impatti considerevoli sui modi in cui l'energia viene prodotta, trasportata e consumata.

Tale processo trova compimento nel comparto elettrico, sia nell'evoluzione del mercato per integrare in modo efficiente fonti rinnovabili e nuove tecnologie, sia nella maggiore consapevolezza del nuovo ruolo ricoperto nel sistema dai consumatori, che infine, nella integrazione delle soluzioni digitali lungo tutta la filiera elettrica.

# L'indagine

## Obiettivi



### Fornitori

Rispondere alle esigenze  
emerse dall'indagine  
«Ritratto del  
consumatore di energia  
elettrica»

Fornire nuove  
prospettive di  
evoluzione del rapporto  
cliente-fornitore



## Aree di indagine



# Metodologia

## Indagine sui consumatori di energia elettrica in Italia - 2018 -

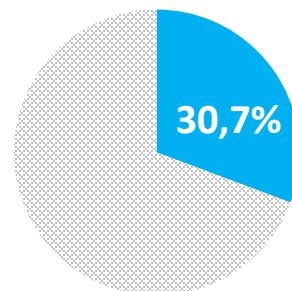


Indagine su un campione di imprese della vendita, tra attive su tutti i servizi o solo sul mercato libero – interviste\*

Quote del mercato domestico  
(tutti i servizi)



Quote del mercato domestico  
(mercato libero)



Indagine telefonica



Interviste



Questionario

\*Le interviste sono state realizzate tra luglio e dicembre 2019

# Aree di indagine



- Decarbonizzazione
  - Transizione energetica
  - Sostenibilità



- Rapporto con i consumatori
  - Competitività
  - Evoluzione del mercato



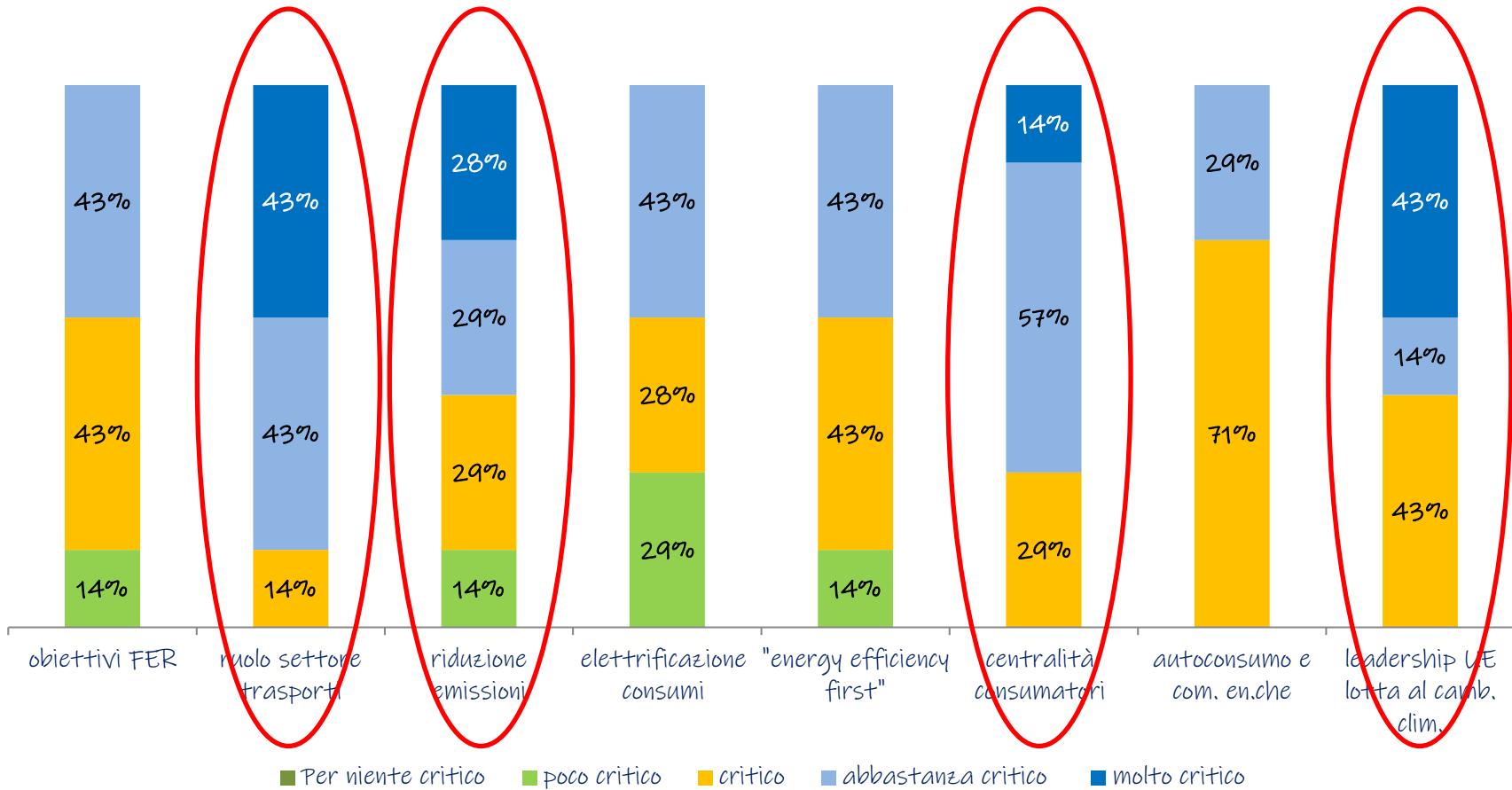
Digitalizzazione

- Offerta di servizi digitali
  - Gestione clienti
  - Impatti

# Risultati del sondaggio

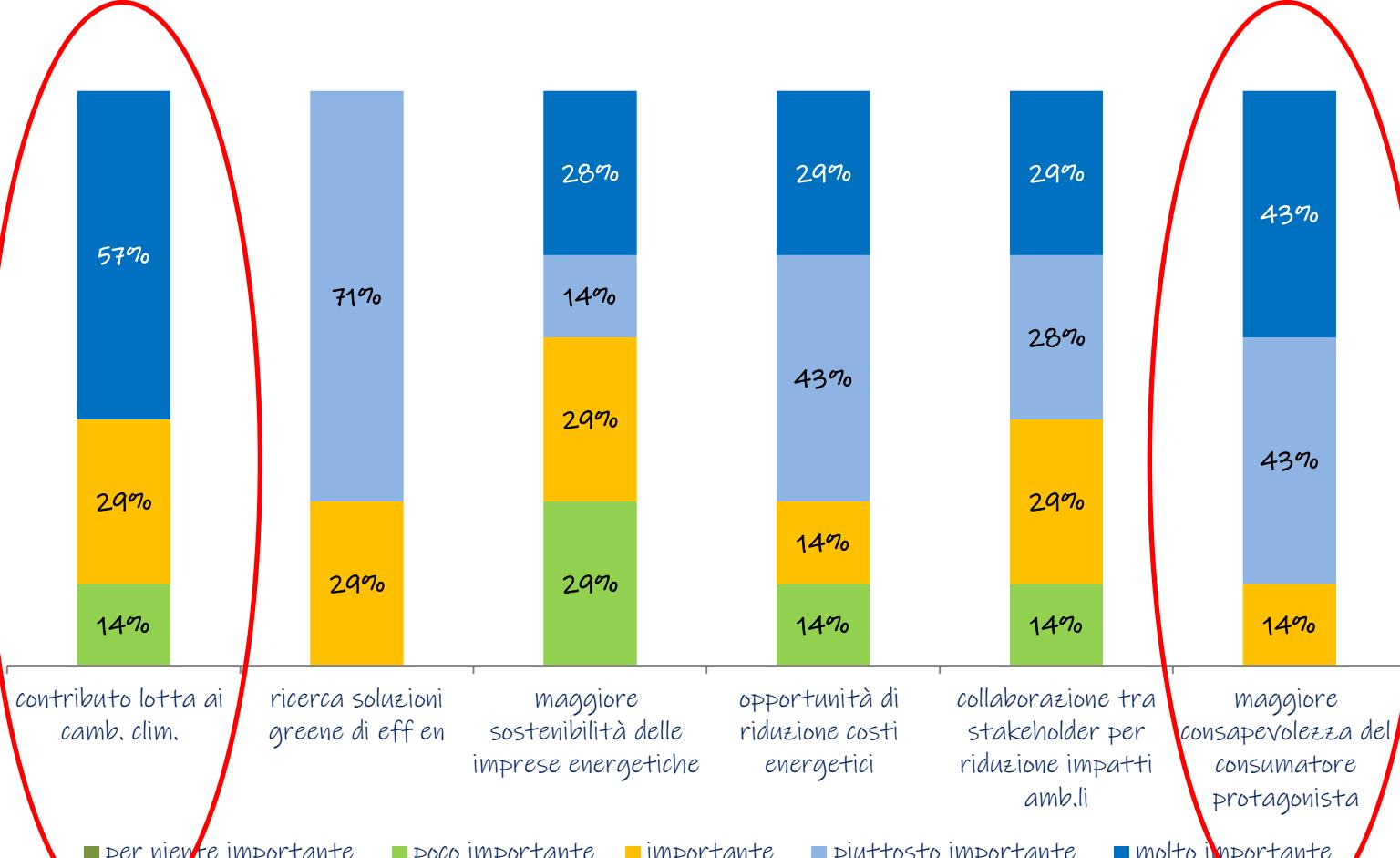


# Quale ritiene possa essere l'aspetto più sfidante e critico degli obiettivi di decarbonizzazione al 2030?



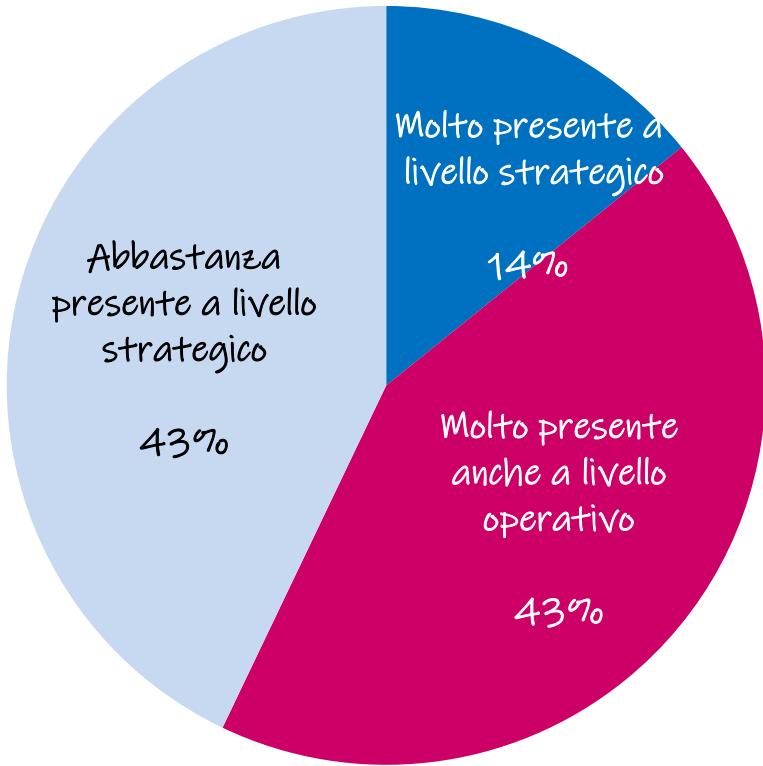
Le sfide della decarbonizzazione non sono prive di difficoltà, soprattutto con riferimento al settore trasporti, all'obiettivo di riduzione delle emissioni e al ruolo centrale dei consumatori

# Quale ritiene sia l'aspetto della transizione energetica più importante da trasmettere ai consumatori finali?



I contributo delle aziende alla maggiore conoscenza dei temi da parte dei consumatori, passa attraverso la fornitura di «servizi green» utili, facilmente fruibili ed economicamente accessibili

# Quanto, il tema della sostenibilità, è centrale per la sua azienda?

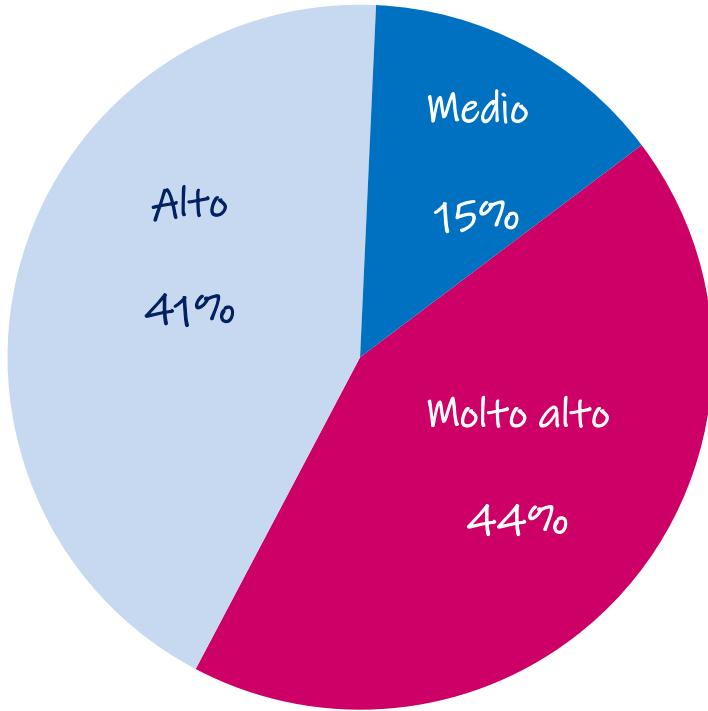


La sostenibilità rappresenta un driver strategico imprescindibile, sempre più presente anche gestione dei processi e nell'offerta di servizi ai clienti finali

# Risultati del sondaggio

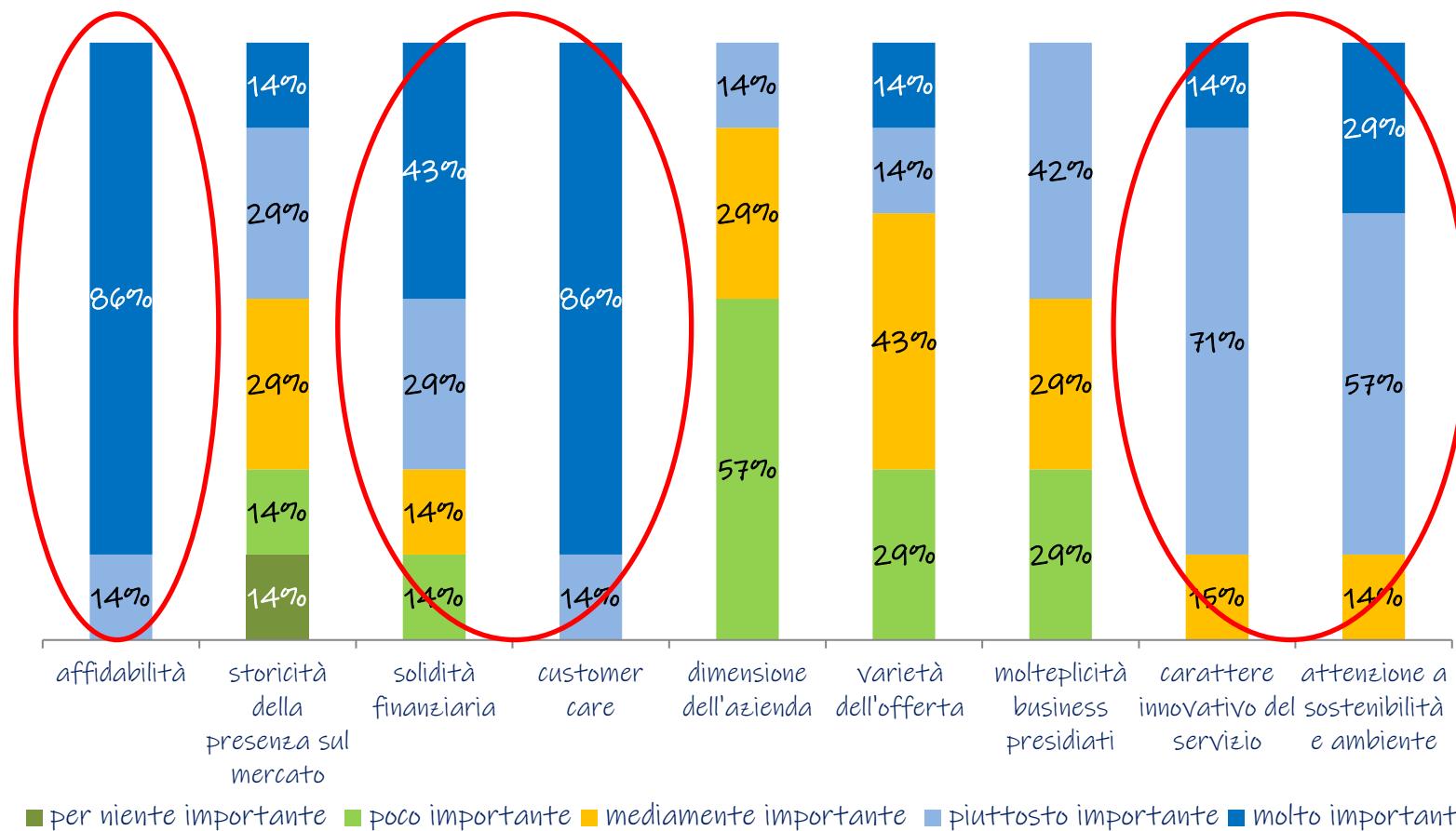


# Come giudica ad oggi il livello di fiducia dei vostri clienti verso il vostro operato?



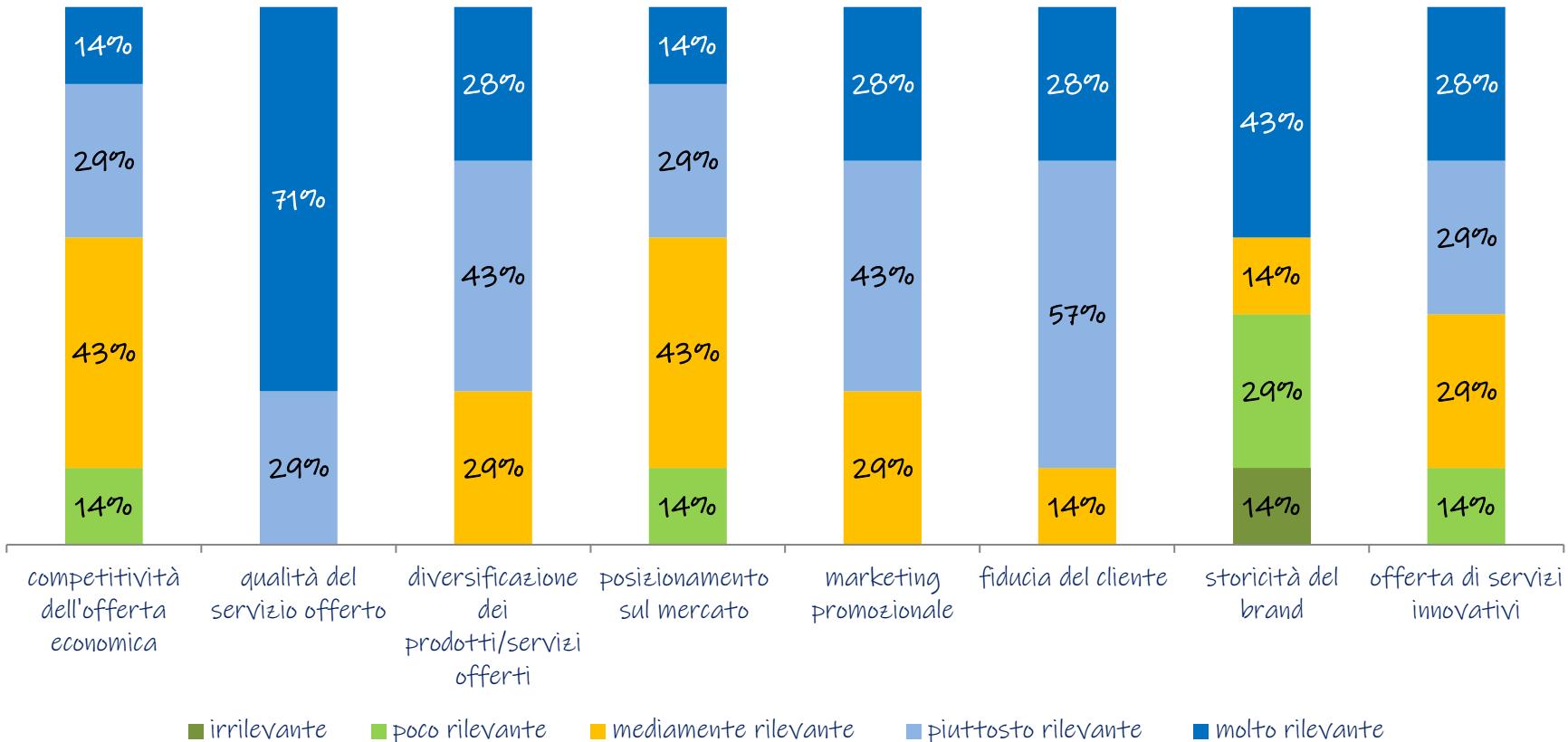
La percezione dei venditori di energia elettrica rispetto al livello di fiducia nutrito dai propri clienti è molto elevata, con l'85% delle risposte che si attestano su «livello di fiducia alto» o «molto alto»

# Quanto sono importanti a suo parere, le seguenti caratteristiche di un venditore?



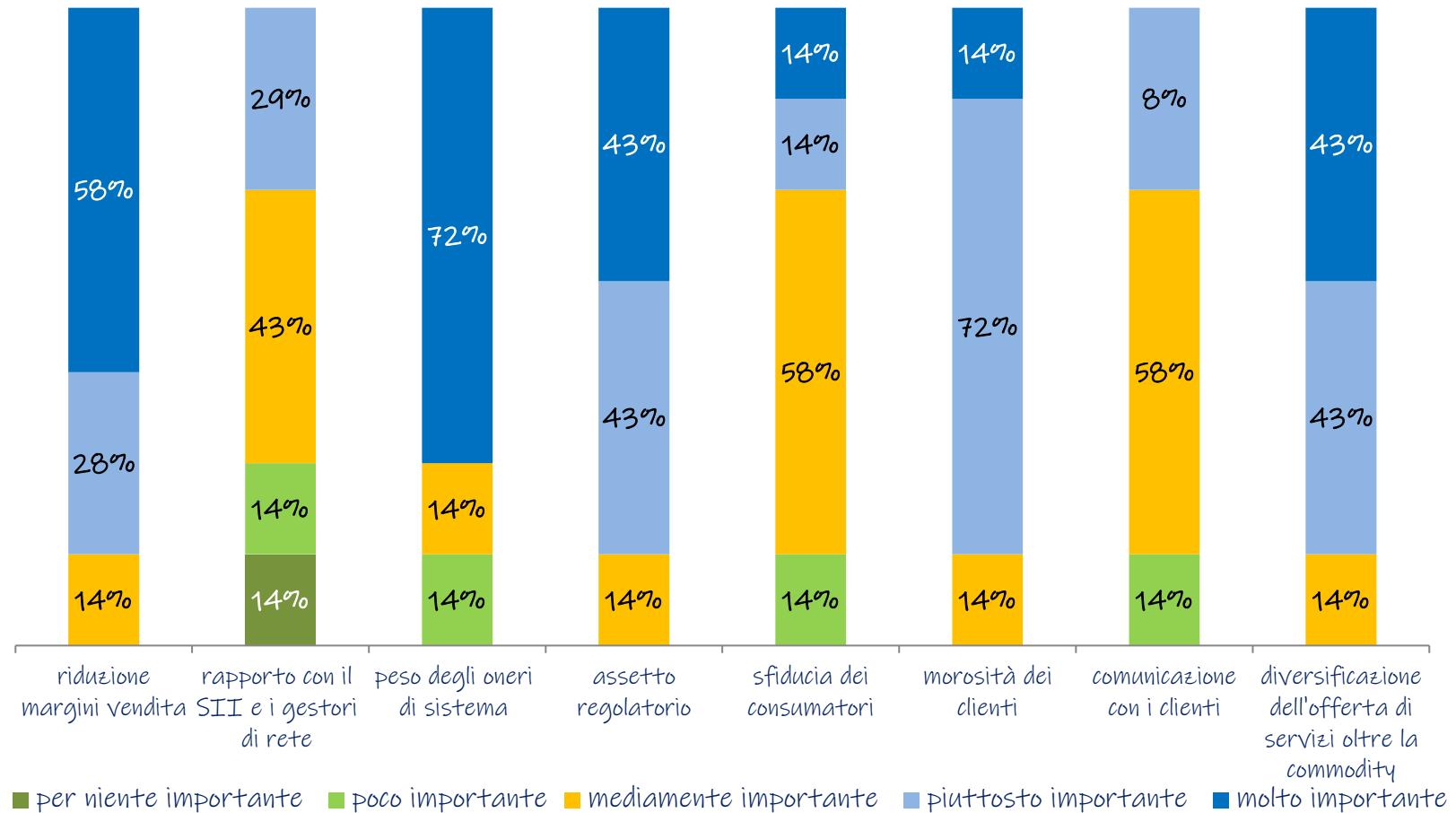
Affidabilità, innovazione, customer care, innovazione e attenzione a sostenibilità ed ambiente sono considerate alcune tra le caratteristiche fondamentali del «buon» venditore di energia elettrica

# Che peso attribuisce ai seguenti fattori in un'ottica di differenziazione della sua impresa sul mercato?



La qualità del servizio e la fiducia da parte del cliente vengono ritenuti tra i fattori di differenziazione più importanti

# Quali sono, a suo parere, le sfide più importanti e cruciali che il venditore di energia si trova ad affrontare?

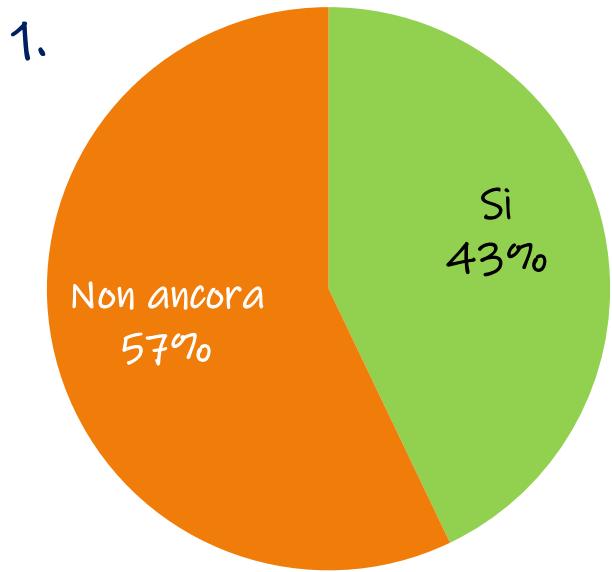


Tra le sfide più importanti per gli operatori: il peso degli oneri di sistema, la riduzione dei margini ma anche le tematiche relative agli assetti regolatori e diversificazione dell'offerta nonché il problema della morosità dei clienti

# Risultati del sondaggio

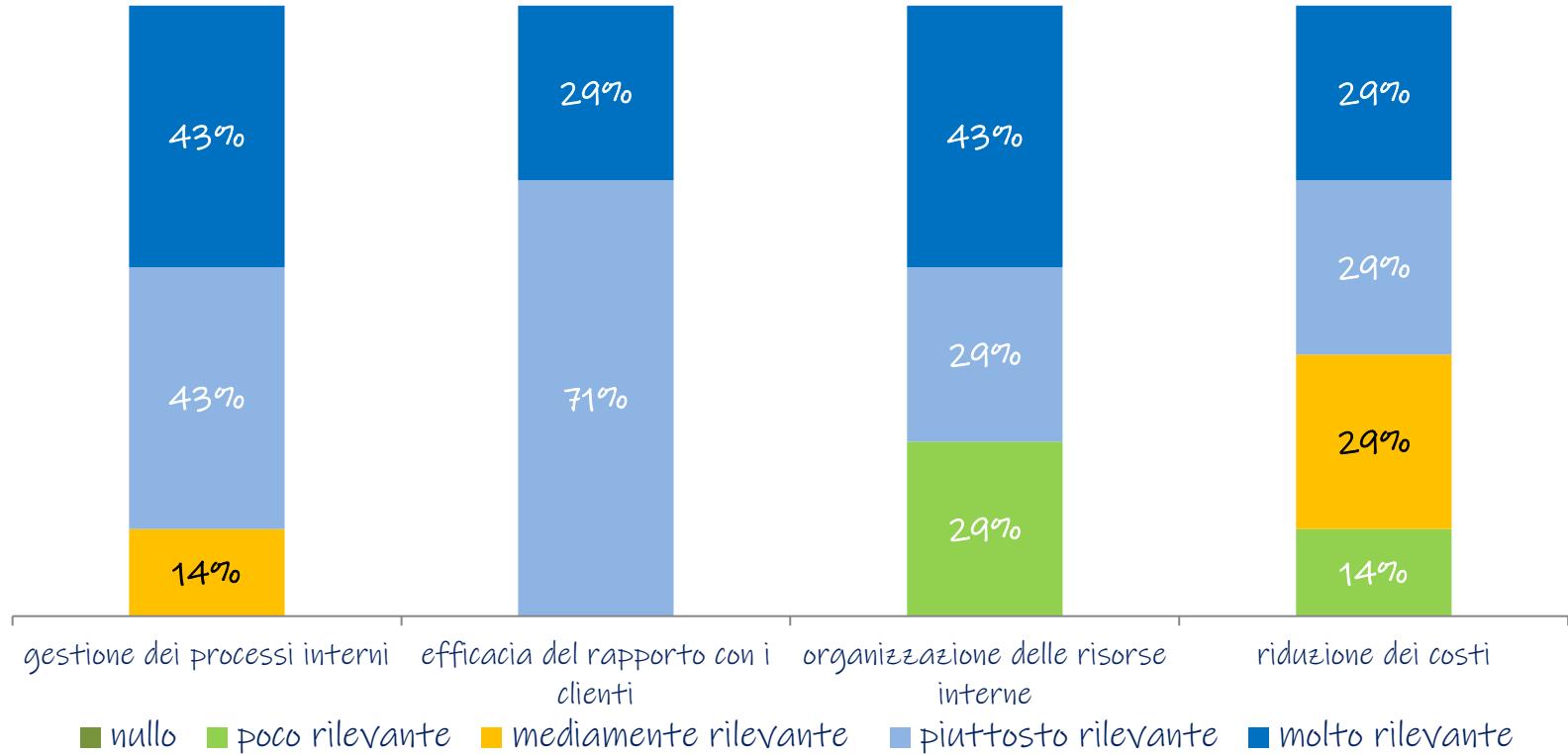


1. La sua impresa offre servizi digitali?
2. La sua impresa impiega soluzioni digitali per gestire il suo rapporto con i clienti?



Circa il 43% degli intervistati rivela che la propria impresa offre già servizi digitali e il restante 57% si sta attrezzando per farlo, mentre praticamente tutte (86%) utilizzano già soluzioni digitali per gestire il rapporto con i propri clienti

# L'ingresso di soluzioni digitali ha avuto impatti su:



Impatti molto rilevanti nel migliorare l'efficacia del rapporto con i propri clienti, nella gestione dei processi interni oltre che nella organizzazione delle risorse interne

# Conclusioni

I temi ambientali sono ampiamente presenti da tempo non solo a livello strategico, ma anche operativo nelle imprese fornitrici di energia elettrica

La fornitura di servizi «sostenibili» utili, facilmente fruibili ed economicamente accessibili è ritenuto uno strumento importante per aumentare la consapevolezza dell'utente finale

Affidabilità, customer care, innovazione e attenzione a sostenibilità ed ambiente sono considerate alcune tra i tratti distintivi del «buon» venditore



Tra le sfide più importanti per gli operatori: il peso degli oneri di sistema e la riduzione dei margini di vendita

Il digitale riveste un ruolo sempre più importante: praticamente tutte le aziende intervistate utilizzano già soluzioni digitali per gestire il rapporto con i propri clienti...

...ma sta avendo impatti sempre più profondi anche nella gestione dei processi interni oltre che nella organizzazione delle risorse

# Ritratto del fornitore di energia elettrica

21 luglio 2020