

## COMUNICATO STAMPA

Imprese elettriche e istituzioni insieme per un consumatore più consapevole

*Presentato oggi a Roma lo studio di Elettricità Futura e SAFE “Ritratto del consumatore di energia elettrica: un’indagine tra conoscenza e percezione”*

Roma 26.11.2018 Si è appena conclusa la presentazione dell’indagine **“Ritratto del consumatore di energia elettrica: un’indagine tra conoscenza e percezione”** realizzata da Elettricità Futura, Associazione delle imprese elettriche italiane e SAFE, organizzazione indipendente del settore energia e ambiente. I risultati, illustrati in occasione della Cerimonia di Chiusura della XIX edizione del Master SAFE, hanno indagato il livello di **conoscenza** e la **percezione** dei consumatori nei confronti delle trasformazioni che sta affrontando il settore elettrico (transizione energetica, cambiamenti climatici, efficienza energetica), del libero mercato (benefici, rapporto fornitore cliente) e della bolletta dell’energia elettrica.

Come spiega **Raffaele Chiulli**, Presidente SAFE, *“La ricerca permette di conoscere più da vicino la figura del consumatore, il suo livello di conoscenza in materia energetica, le sue preoccupazioni e aspettative. L’indagine fornisce così un ritratto del consumatore che suggerisce strumenti e informazioni per renderlo più consapevole del proprio ruolo e delle proprie scelte, ed è inoltre aiuta ad inquadrare più efficacemente le azioni tese a migliorare il rapporto cliente-fornitore”*.

*“Uno degli elementi principali del processo di transizione energetica è la centralità del consumatore finale - commenta **Simone Mori**, Presidente Elettricità Futura - che, come rivela l’indagine, chiede una quantità crescente di informazioni in merito a temi quali libero mercato, transizione energetica, efficienza energetica, e mostra al contempo un profondo interesse verso le nuove tecnologie che forniscono la risposta alle nuove esigenze. In tale contesto, gli operatori di settore sono chiamati ad offrire informazioni e servizi sempre più accurati e trasversali, che accompagnino i consumatori in un processo di scelta consapevole e attiva”*.

La ricerca ha delineato il ritratto di un consumatore che dimostra forte preoccupazione per i cambiamenti climatici (70% del campione) ma spesso non è informato sulle cause di tale fenomeno. Il tema della transizione energetica risulta meno conosciuto rispetto agli altri trend topic del settore, indipendentemente dal livello di istruzione. E’ interessante sottolineare però che mentre il livello di istruzione è una variabile che va ad influenzare il livello di conoscenza delle cause dei cambiamenti climatici, non è lo è quando si parla di transizione energetica. Nota positiva: sono maggiormente gli intervistati più giovani a rispondere in maniera corretta alle domande di «conoscenza» sui temi. Per quanto concerne le tecnologie per riduzione emissioni, più del 50% del campione, in tutte le fasce di età, riconosce valore delle caldaie di ultima generazione, nel settore residenziale (solo il 21% ha indicato le più efficienti pompe di calore) e di auto ibrida/elettrica, nel settore trasporti. Il 58% degli intervistati conosce il significato di libero mercato dell’energia ma il 36% dichiara di non vuole cambiare fornitore per mancanza fiducia o timore di costi aggiuntivi o ancora per paura dell’iter burocratico. Tre i benefici libero mercato maggiormente riconosciuti si possono citare: riduzione costi (scelto dal 28% del campione); possibilità di scelta del piano tariffario (25%); maggiore trasparenza (14%) ruolo più attivo consumatore (soprattutto nei giovani). Inoltre, il 28% dei consumatori dichiara di voler essere maggiormente informato su come essere più efficiente, mentre il 17% vorrebbe usufruire di servizi innovativi. Infine i quesiti relativi al “focus bolletta” hanno rilevato una scarsa conoscenza da parte del consumatore in merito ai fondamentali: solo il 40% dichiara di conoscere i propri costi e consumi; il 41% conosce i fattori che determinano la bolletta mentre ben il 60% non conosce il costo di 1kWh di energia e 1 consumatore su 4 che sostiene di controllare costantemente costi e consumi, non ricorda l’importo annuale della bolletta.

Alla presentazione hanno preso parte l’On. **Davide Crippa**, Sottosegretario di Stato - Ministero dello Sviluppo Economico, **Carlo De Masi**, Presidente - Adiconsum, **Roberto Moneta**, AD - GSE, **Roberto Aquilini**, Director Strategy, Regulatory & Public Affairs - Engie, **Antonio Cammisecra**, A.D. - Enel Green Power, **Simone Nisi**, Head of Italian Institutional Affairs - Edison, **Giuseppe Ricci**, Chief Refining & Marketing Officer - ENI e **Romina Maurizi**, Direttore - Quotidiano Energia.