

Delivering the New Energy Consumer Experience

Consumatori Italia

High performance. Delivered.



Consumatori - Dettaglio del campione

11.154 intervistati in 21 Paesi

# Intervistati	
 Australia	500
 Belgium	500
 Brazil*	500
 Canada	500
 China*	500
 Denmark	500
 France	500
 Germany	500
 Italy	500
 Japan	500
 Netherlands	500

# Intervistati	
 Norway	500
 Poland	500
 Singapore	500
 South Africa*	500
 South Korea	500
 Spain	500
 Sweden	500
 Turkey	500
 United Kingdom	634
 United States	1,020

Sesso	
Uomini	49%
Donne	51%

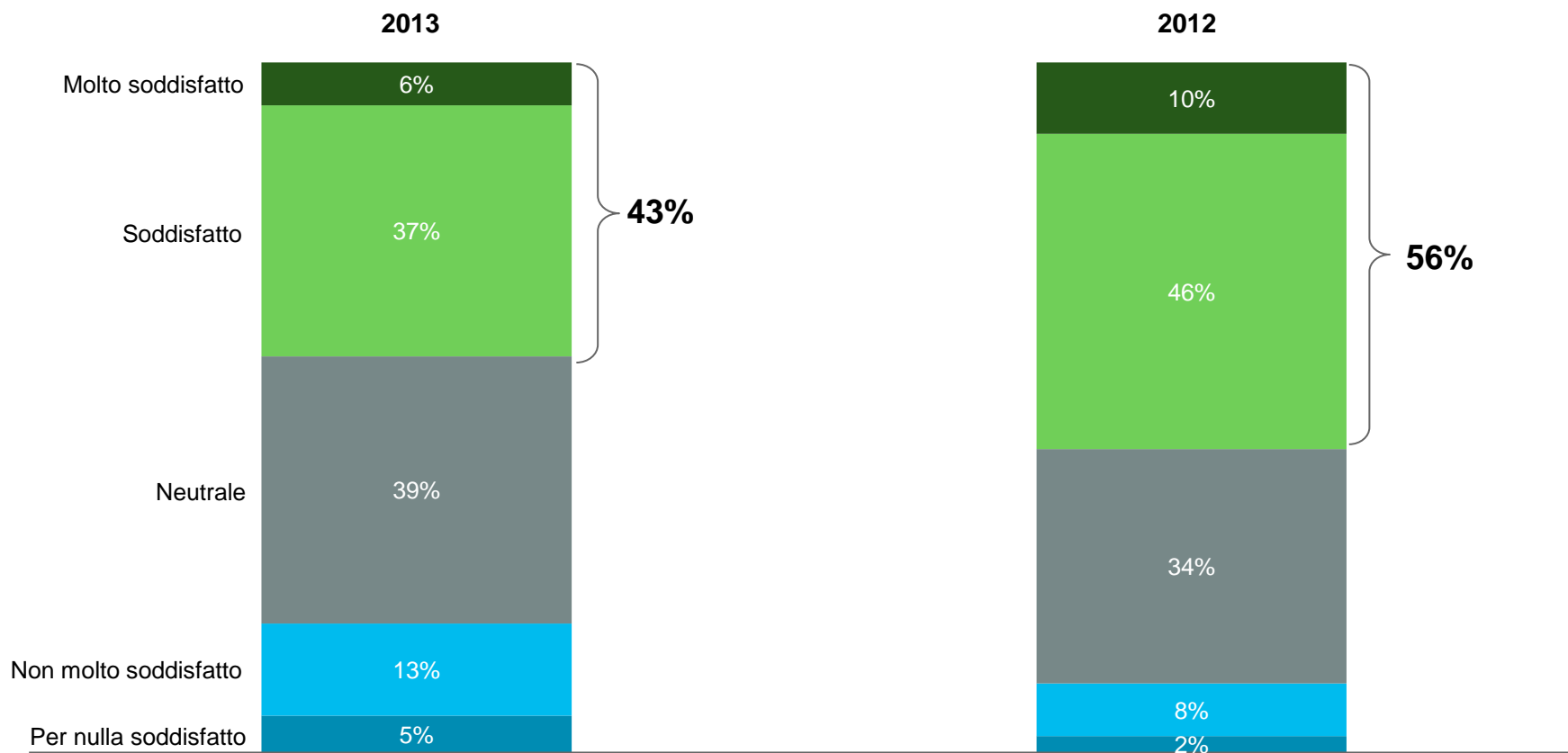
Età	
18-24 anni	16%
25-34 anni	24%
35-54 anni	34%
> 55 anni	26%

Reddito	
Basso	24%
Medio	53%
Alto	23%

1. Livello di soddisfazione e propensione al cambiamento

Di anno in anno, i consumatori sono sempre meno soddisfatti dei loro fornitori di energia

Qual è il suo livello di soddisfazione nei confronti del suo attuale fornitore di energia?

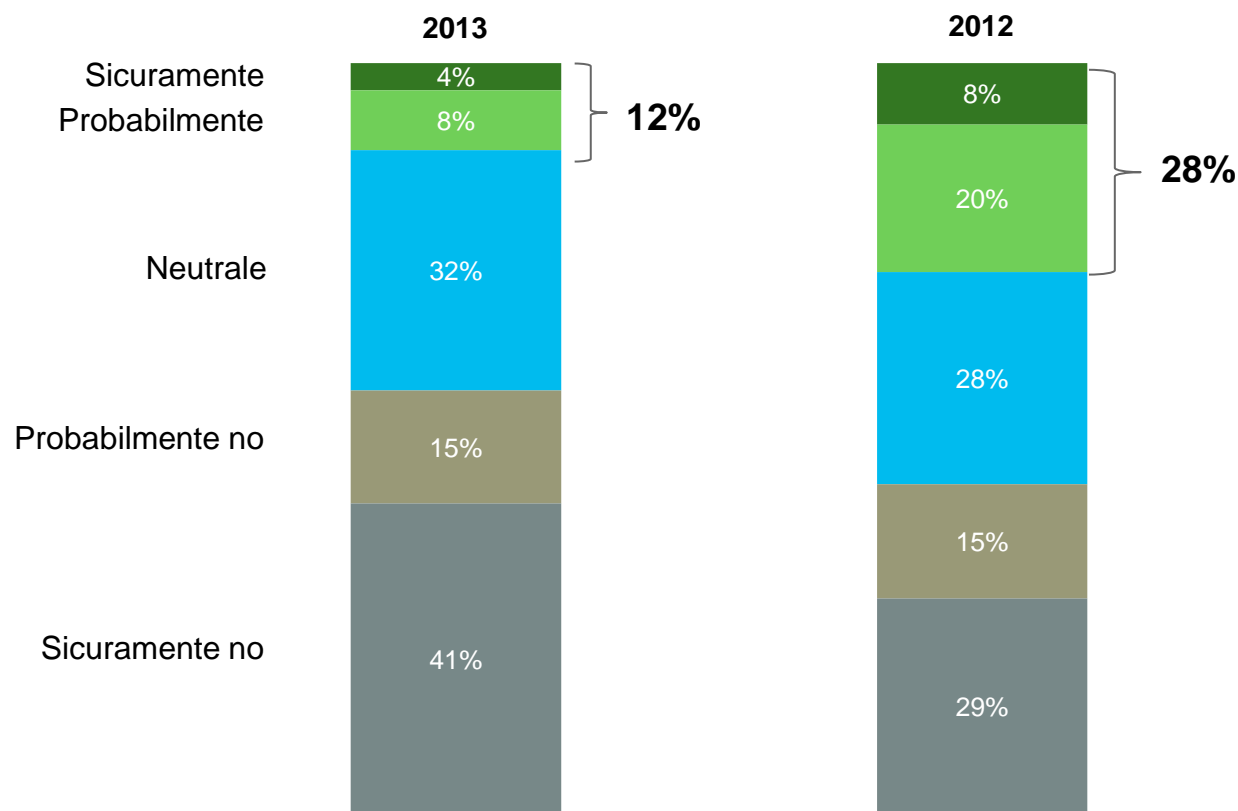


Base: tutti i rispondenti italiani

Copyright © 2013 Accenture. All rights reserved.

Nonostante lo scarso livello di fiducia, solo un consumatore su dieci cambierebbe fornitore nei prossimi 12 mesi

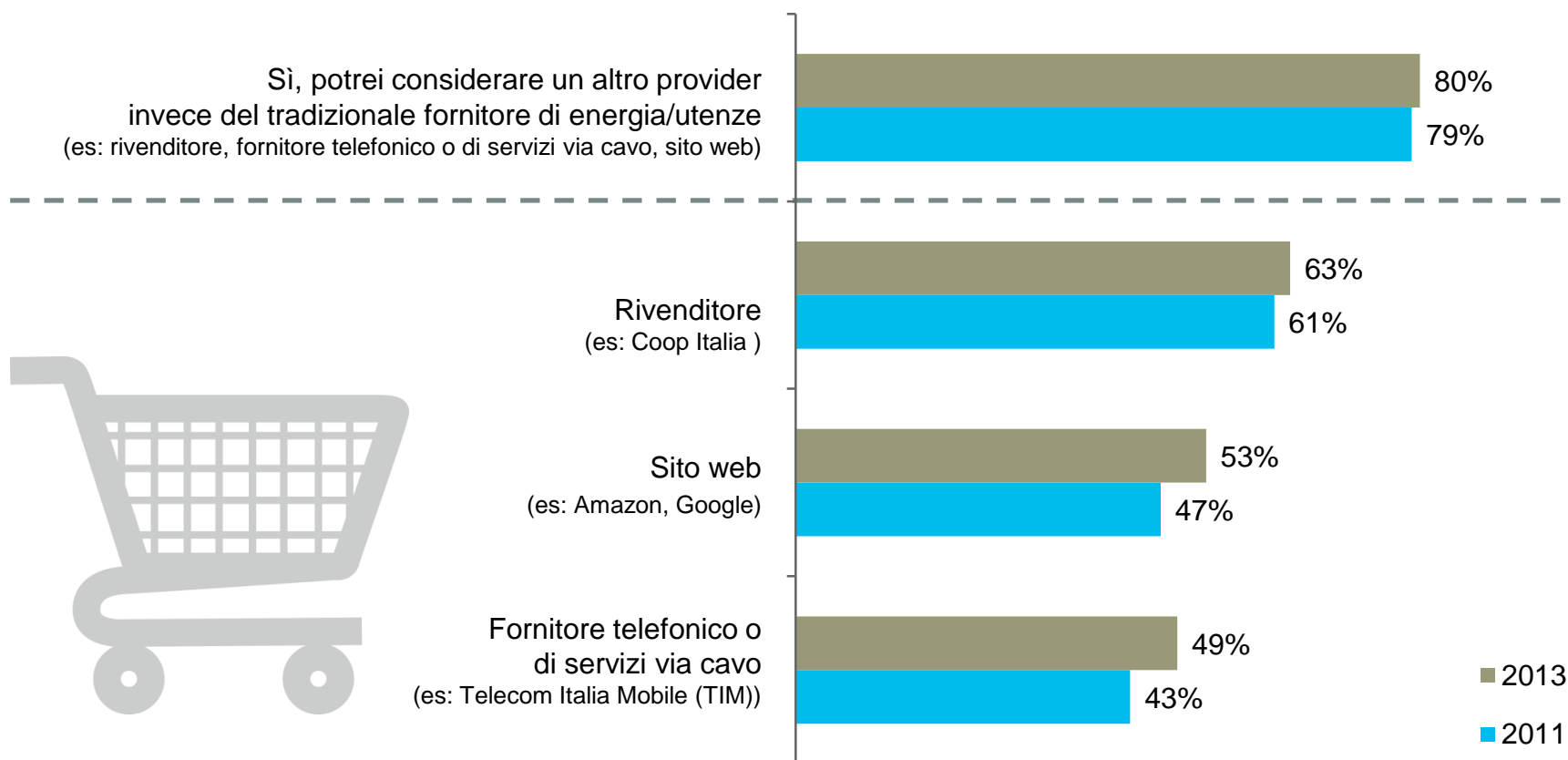
Intende cambiare il suo fornitore di energia nei prossimi 12 mesi?



Base: Tutti i rispondenti italiani

Dal 2011, si registra un costante interesse per la valutazione di fornitori alternativi per l'acquisto di elettricità e di prodotti e servizi correlati

Attualmente o in futuro, nuove aziende potrebbero offrirle elettricità, prodotti a risparmio energetico (es: termostati "intelligenti"), e/o servizi correlati (es: informazioni personalizzate sul suo consumo energetico) oltre a prodotti e servizi tradizionali. Considererebbe di acquistare elettricità, prodotti a risparmio energetico e/o servizi correlati da uno dei seguenti provider:

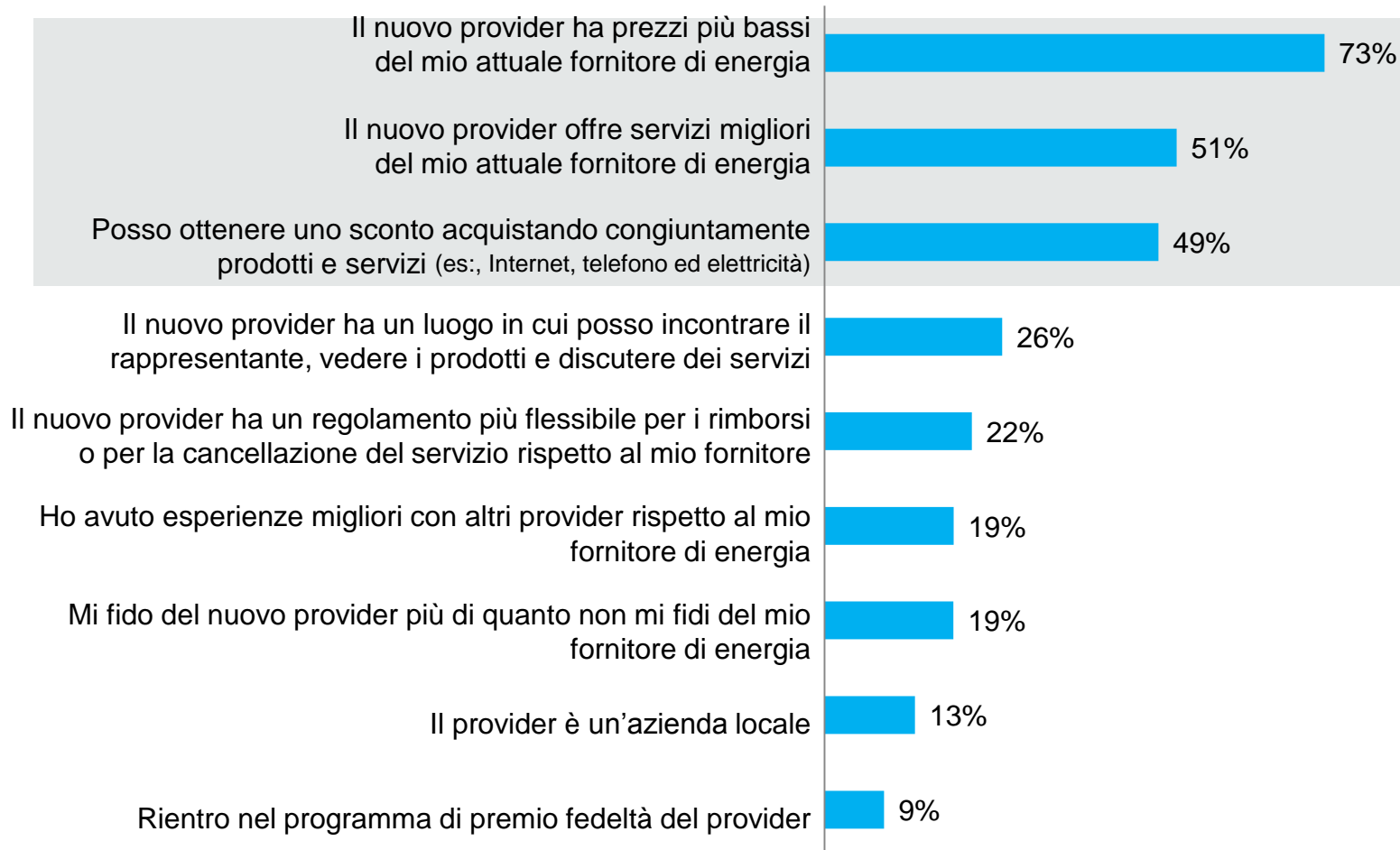


Base: Tutti I rispondenti italiani

Copyright © 2013 Accenture. All rights reserved.

Prezzi più bassi e migliori servizi sono i fattori principali che spingono i consumatori a valutare un fornitore alternativo a quelli tradizionali

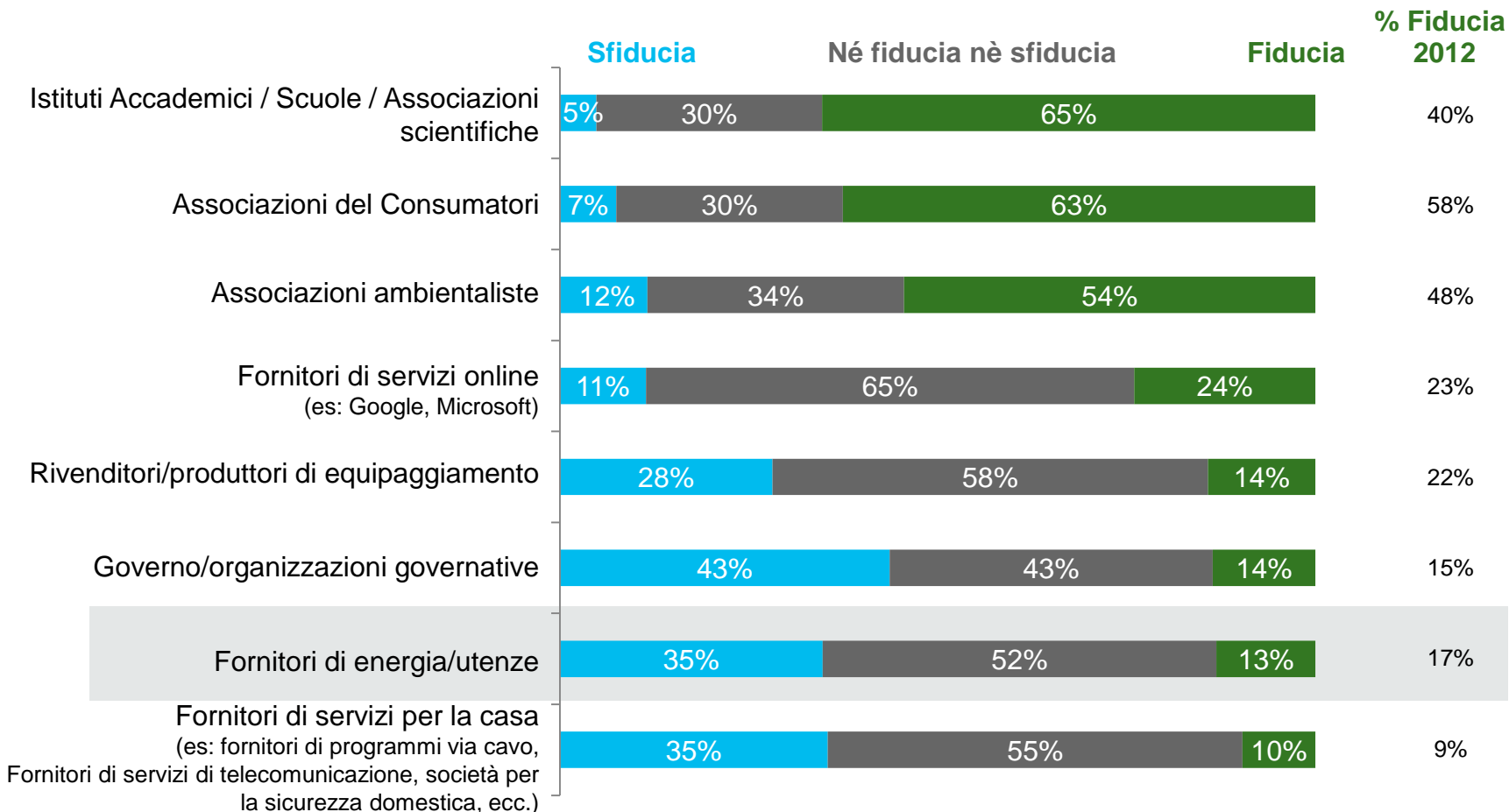
Perché acquisterebbe energia o prodotti e/o servizi correlati da un provider diverso dal tradizionale fornitore? (es: rivenditori, fornitori di telefonia o via cavo, siti web)



Base: I rispondenti italiani che considererebbero di acquistare energia o prodotti e/o servizi correlati da provider diversi dal loro fornitore di energia.

Ancora scarsa informazione da parte dei fornitori su prodotti o servizi per limitare consumo energetico

Quali sono le organizzazioni che ritiene la informino adeguatamente in merito ai comportamenti da adottare per ottimizzare il suo consumo energetico?



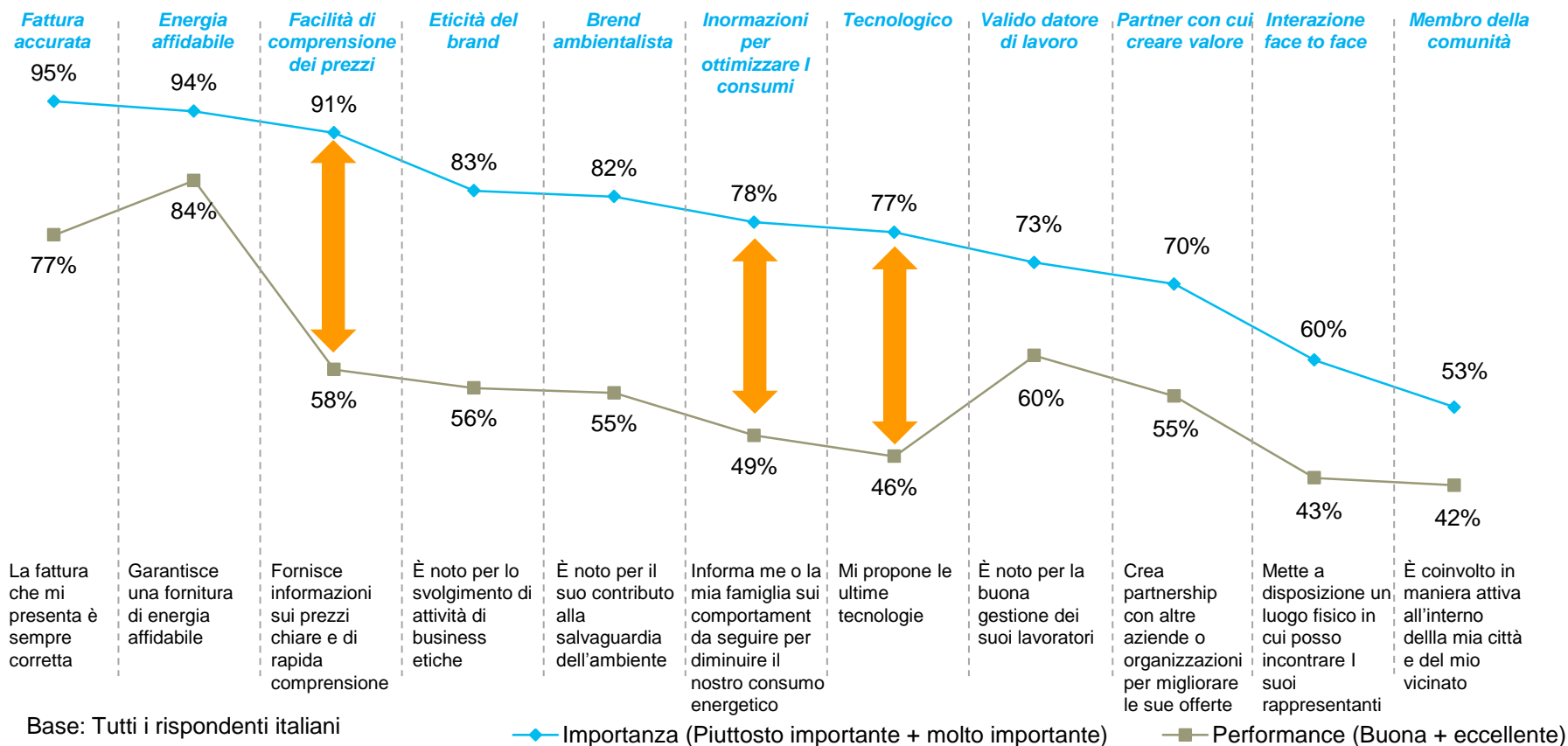
Base: Tutti i rispondenti in Italia

Copyright © 2013 Accenture. All rights reserved.

I fornitori di energia offrono prestazioni inferiori alle aspettative dei consumatori in particolare su tre aspetti: corretta informazione sui prezzi, offerta delle ultime tecnologie e sostegno nella riduzione del consumo

Quanto è importante ciascuno di questi fattori per stabilire un rapporto di fiducia con il suo fornitore di energia?

In base alla sua esperienza, come valuterebbe la performance del suo fornitore di energia su ciascuno di questi parametri?



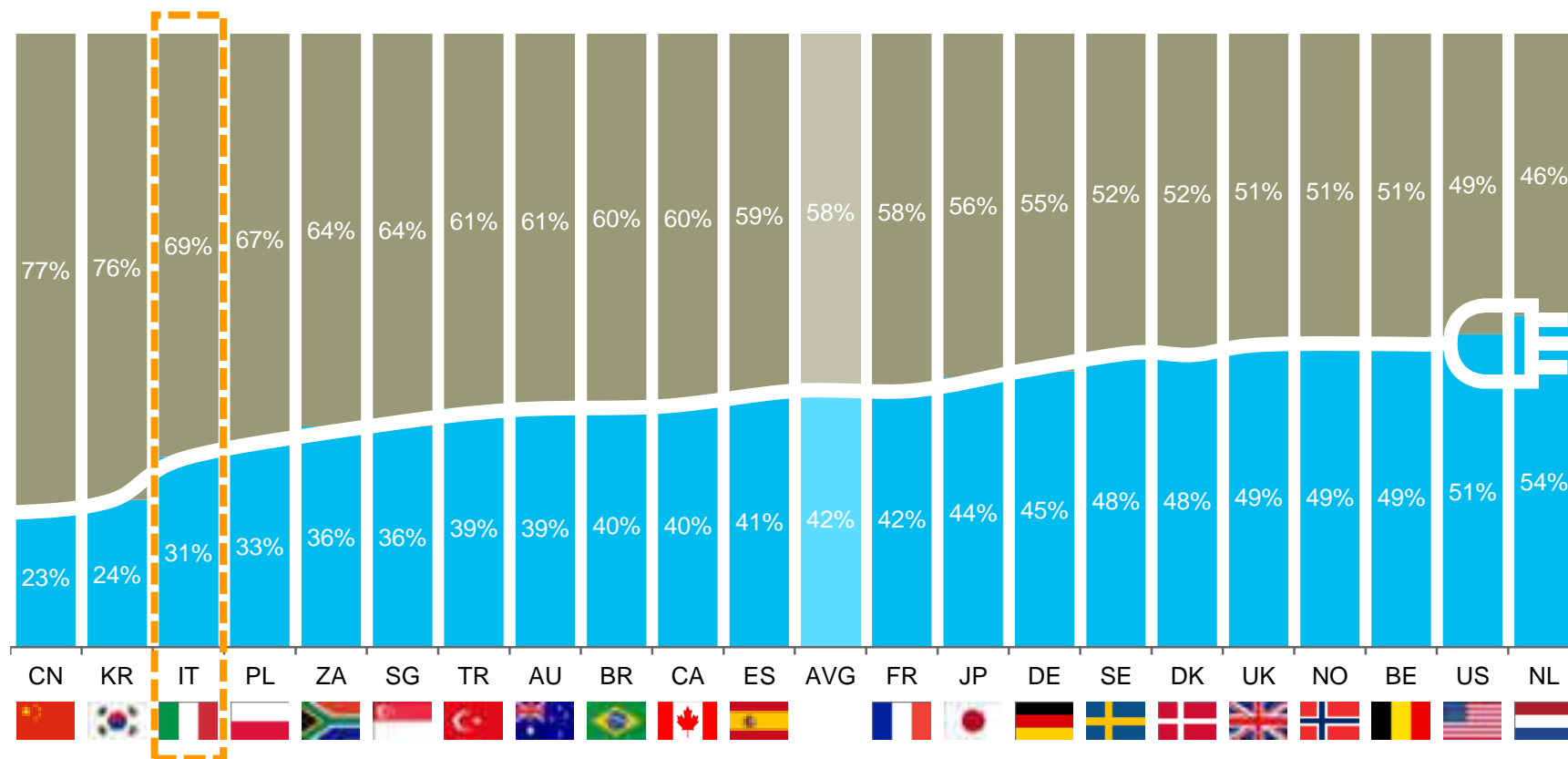
Base: Tutti i rispondenti italiani

2. Piani Tariffari

Propensione all'acquisto di prodotti e servizi correlati

I consumatori italiani sono tra i più interessati al mondo ai piani tariffari variabili

Se il suo fornitore di energia le offrisse i due seguenti piani tariffari, quale opzione sceglierebbe?



■ Piano tariffario fisso

Il prezzo dell'energia è fisso e non cambia durante il giorno. Non è necessario fare attenzione agli orari in cui si utilizza l'elettricità ma non si può risparmiare sulla propria bolletta dell'energia gestendo attivamente l'orario in cui se ne fa uso.

■ Piano tariffario variabile

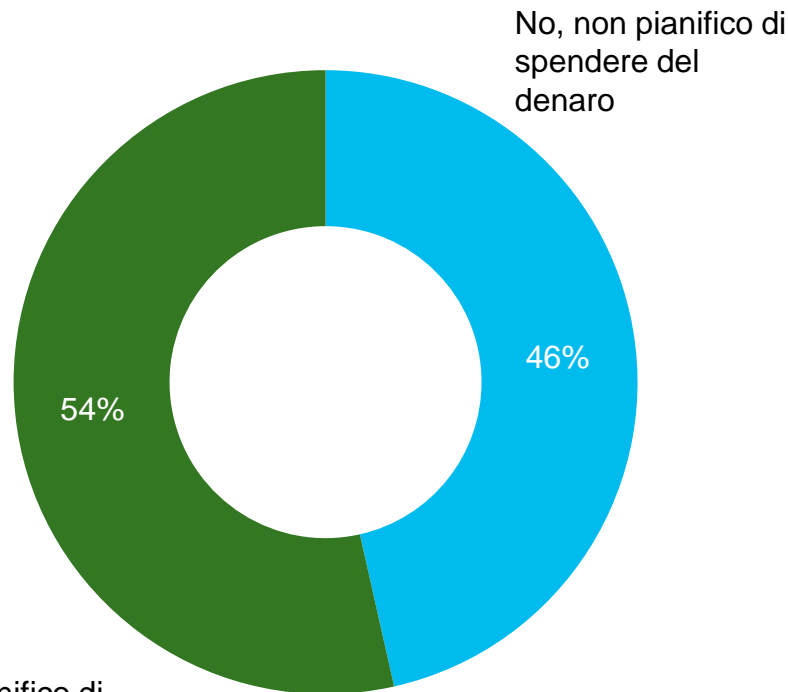
Il prezzo dell'energia cambia durante il giorno. Puoi risparmiare denaro sul consumo di energia se gestisci attivamente gli orari in cui ne fai uso (es: utilizzando gli elettrodomestici quando l'energia costa meno) ma se non lo gestisci attivamente, il prezzo della tua bolletta sale.

Base: Tutti i rispondenti

Copyright © 2013 Accenture. All rights reserved.

Le principali barriere che impediscono di investire in prodotti e/o servizi correlati alla fornitura di energia sono i costi, la percezione di un mancato ritorno sull'investimento e l'impossibilità di apporre dei cambiamenti alla propria casa

Nei prossimi 12 mesi ha intenzione di investire su prodotti e/o servizi correlati alla fornitura di energia per la sua casa ?



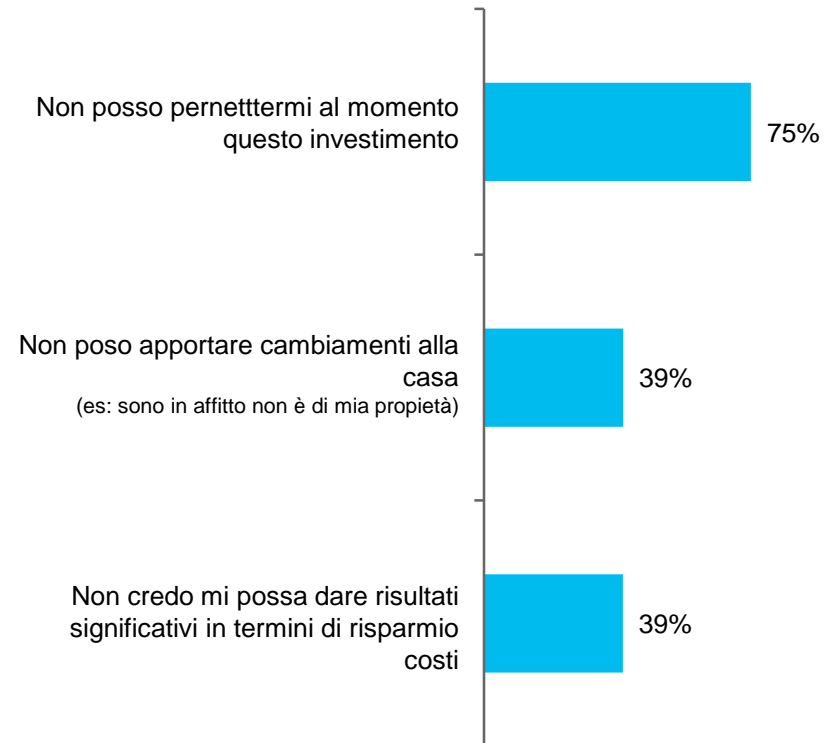
Sì, pianifico di spendere del denaro

Base: tutti i rispondenti italiani

Copyright © 2013 Accenture. All rights reserved.

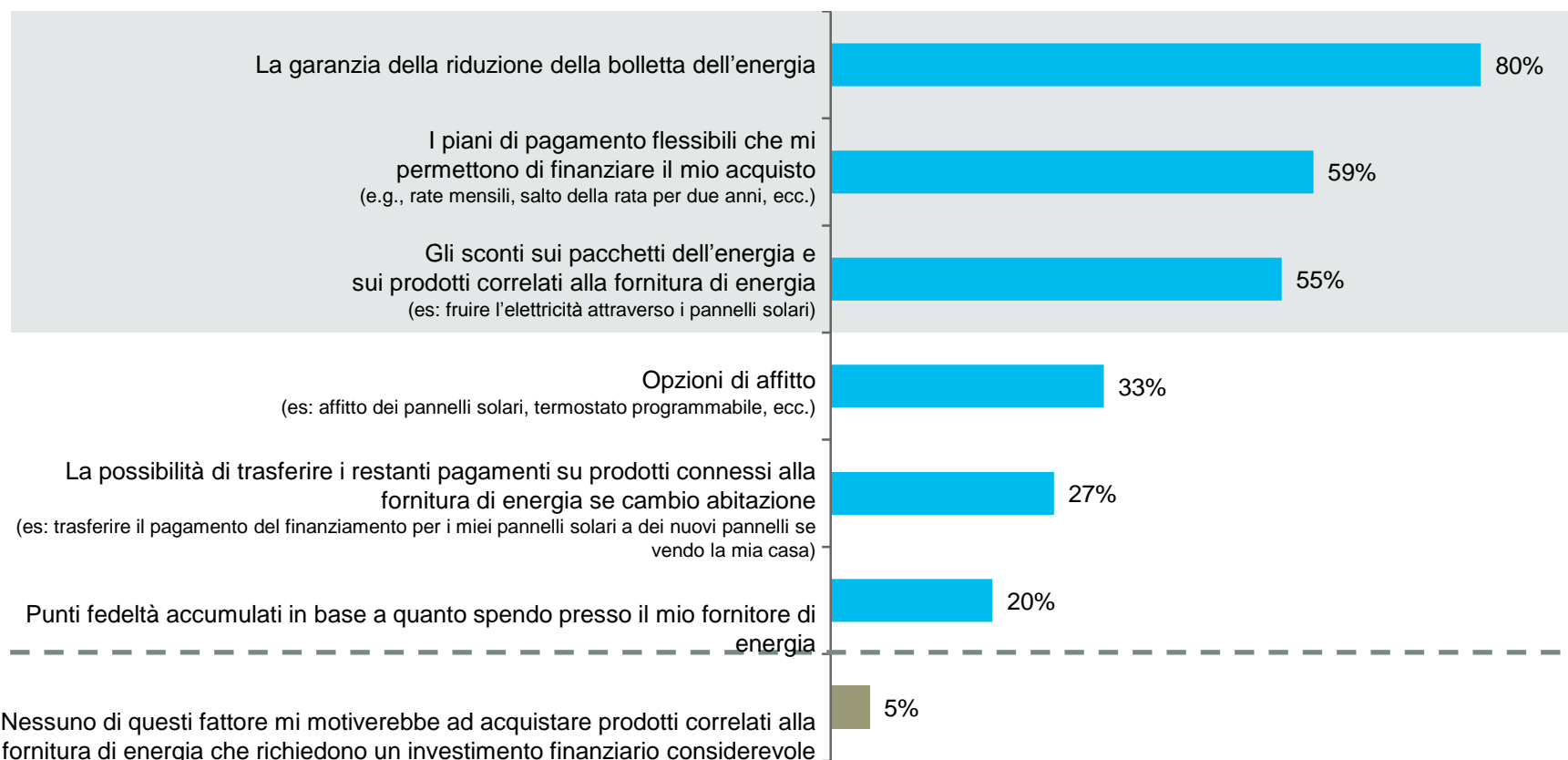
Per quale motivo non prevede di fare investimenti su prodotti e/o servizi nei prossimi 12 mesi

I tre fattori più citati



Risparmi sui costi e opzioni di finanziamento sono fattori chiave per motivare i consumatori a operare investimenti sostanziali su prodotti connessi alla fornitura di energia

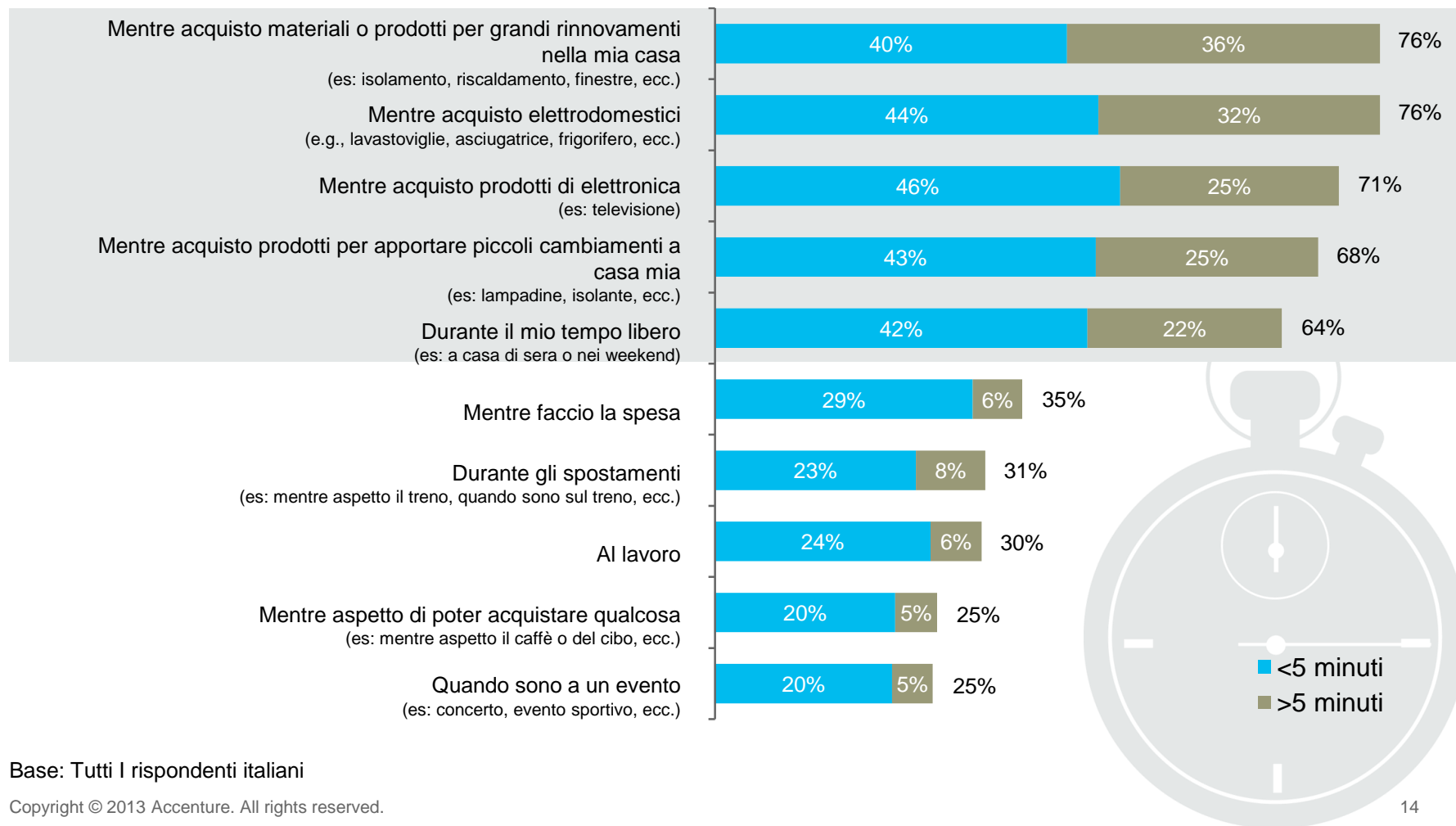
Alcuni prodotti connessi alla fornitura di energia (es: pannelli solari, elettrodomestici a risparmio energetico, ecc.) possono essere costosi. Uno di questi fattori la motiverebbe ad acquistare prodotti connessi alla fornitura di energia?



Base: Tutti i rispondenti italiani

I consumatori accolgono con maggiore interesse le novità sul tema dell'energia e sui relativi prodotti e/o servizi quando acquistano prodotti per la casa e durante il loro tempo libero

In quale momento sarebbe più interessato ad apprendere novità sull'energia e sui relativi prodotti e/o servizi e quanto tempo sarebbe disposto a dedicare per saperne di più su di essi?



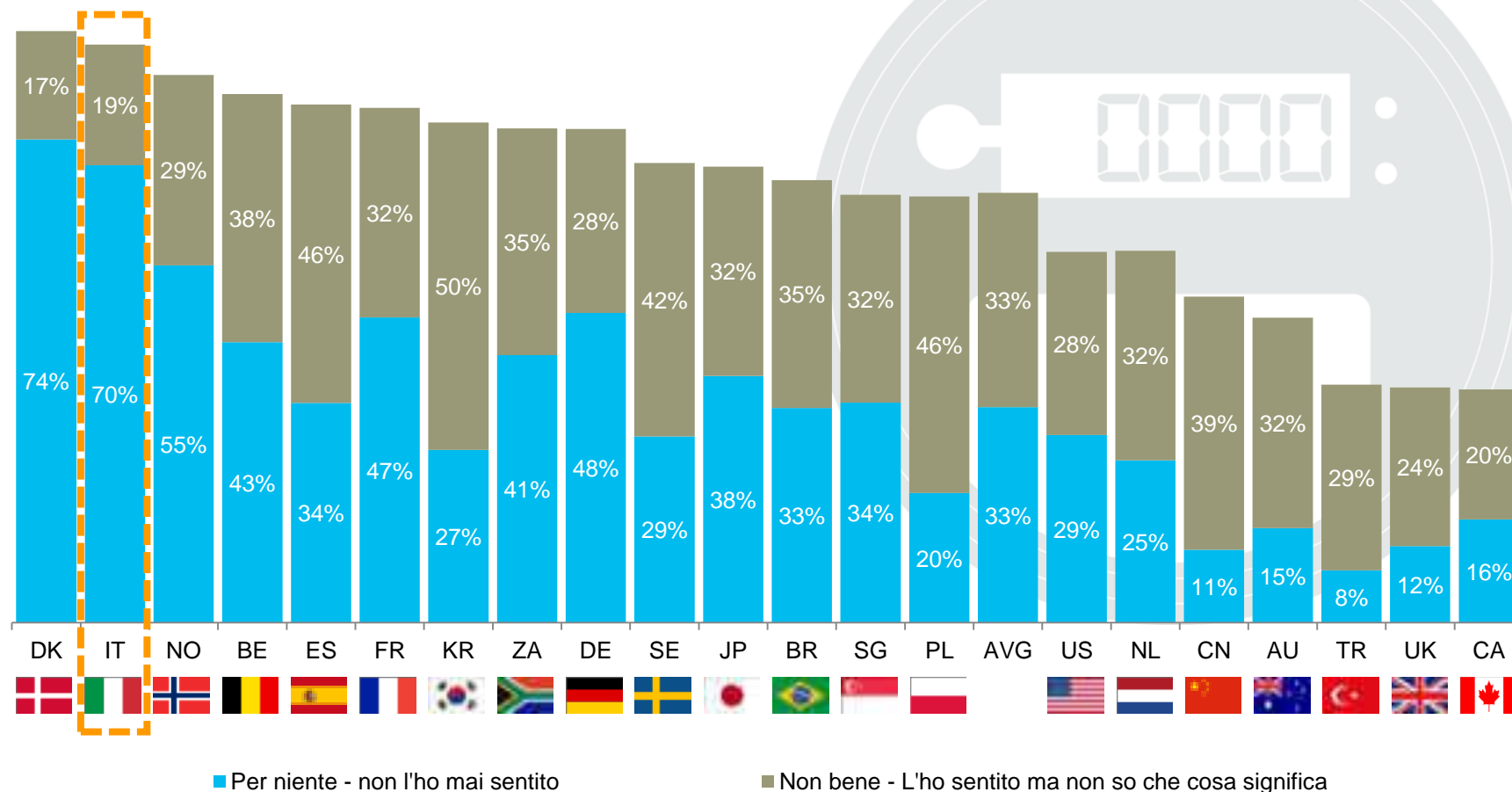
Base: Tutti I rispondenti italiani

Copyright © 2013 Accenture. All rights reserved.

3. Appendice

La conoscenza del termine “smart meter” varia da un Paese all’altro Oltre due terzi degli italiani non ne ha mai sentito parlare

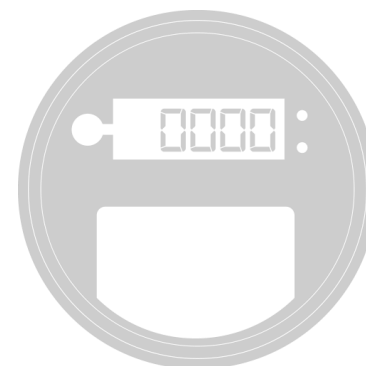
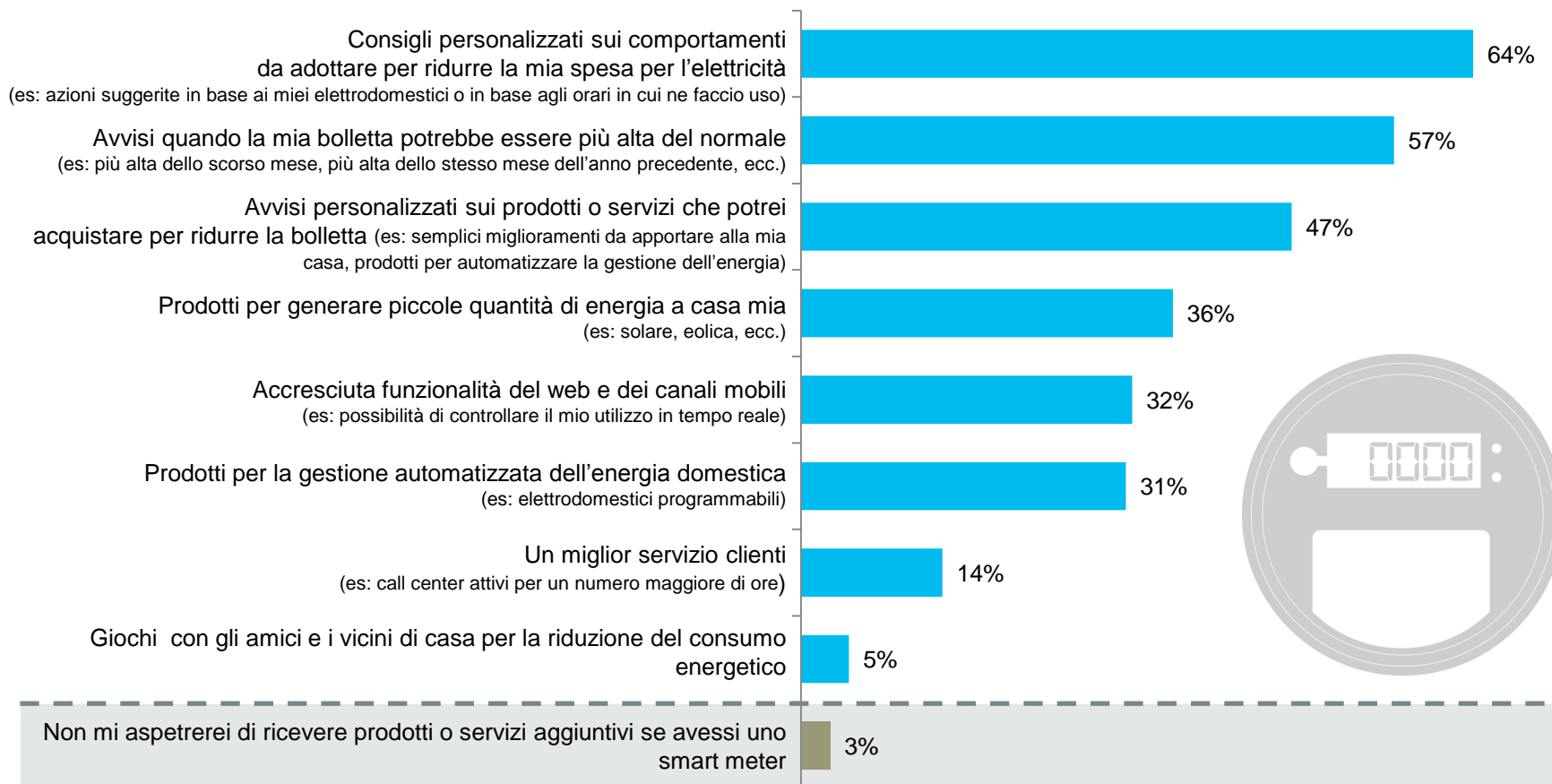
Conosci il termine “smart meter”?



Base: Tutti i rispondenti

Insieme allo smart meter, la maggior parte dei consumatori si aspetterebbe un'ampia gamma di prodotti o servizi aggiuntivi correlati alla fornitura di energia

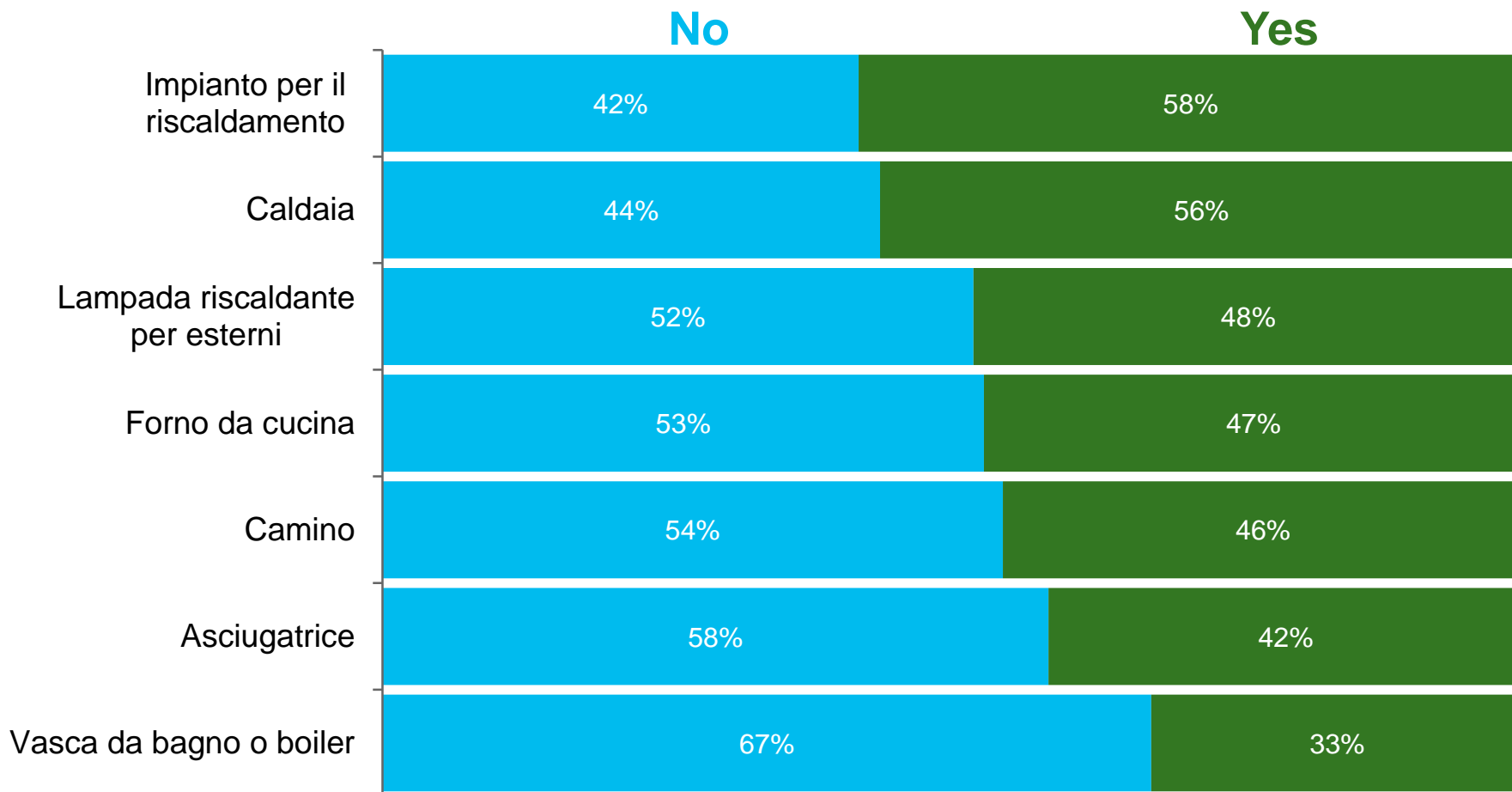
Oltre al suo smart meter, quale dei seguenti prodotti o servizi correlati alla fornitura di energia si aspetterebbe di ricevere dal suo provider?



Base: tutti i rispondenti italiani

Circa la metà di consumatori sarebbe interessato a passare dagli elettrodomestici elettrici a quelli a gas...

Sarebbe interessato a sostituire i seguenti elettrodomestici elettrici con degli elettrodomestici a gas?

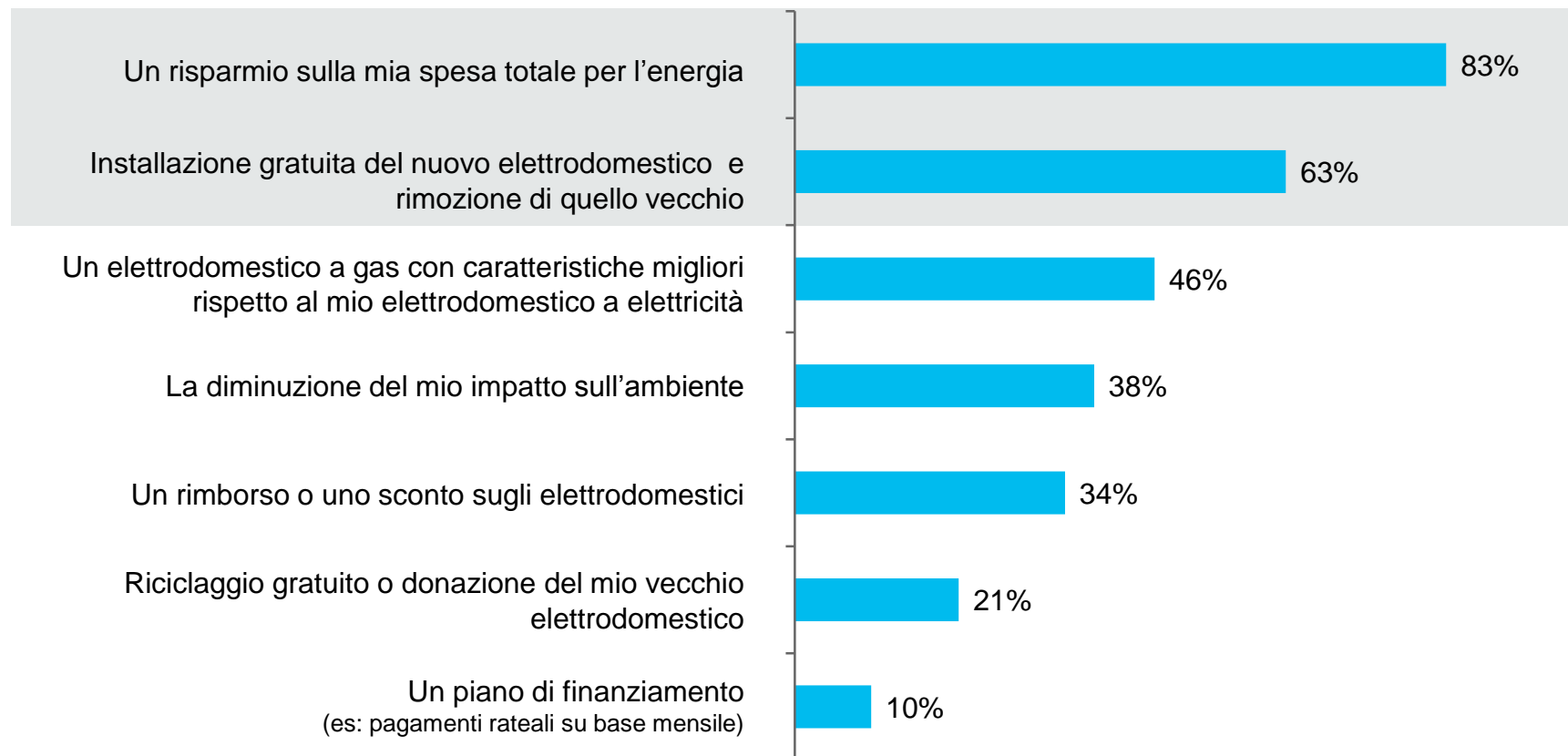


Base: I rispondenti italiani che hanno questi elettrodomestici nelle loro case

...e l'aspetto che più interesserebbe ai consumatori riguarda il risparmio sui costi e la facilità di sostituzione

Se un provider di energia la incoraggiasse a sostituire alcuni dei suoi elettrodomestici elettrici con elettrodomestici a gas (es: fornelli/forno, boiler, forno, ecc.) che cosa la spingerebbe ad adottare questo cambiamento?

I fattori più citati



Base: Tutti i rispondenti italiani