

INDAGINE CONOSCITIVA SULLE BOLLETTE ENERGETICHE

CASI D'USO E SCENARI FUTURI

Gennaio 2024

TARGET DOMESTICI

Realizzata da  **IZI** METODI, ANALISI
E VALUTAZIONI ECONOMICHE

Per conto di  **ARERA**
Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

INDICE

- NOTA METODOLOGICA
- PROFILO DEL CAMPIONE
- ABITUDINI
- CONOSCENZA E SODDISFAZIONE
- SCENARI FUTURI
- CONCLUSIONI





NOTA METODOLOGICA

NOTA METODOLOGICA (I)



2.058 interviste CAWI a chi in famiglia si occupa dell'utenza elettrica e gas e/o del pagamento delle bollette



25.263.000 famiglie italiane come **universo di riferimento** (dati Istat)



Campionamento ragionato con 500 interviste per macro-area al fine rendere le stime confrontabili. Successiva costruzione di un peso di riporto all'universo al fine di rendere il campione rappresentativo della distribuzione delle famiglie per area e ampiezza del comune di residenza e per dimensione del nucleo familiare a livello nazionale.



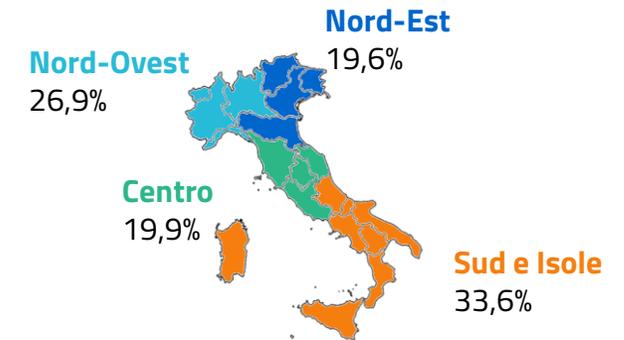
L'**errore statistico** associato al campione totale è pari a +/- 2,2% (livello di confidenza 95%)



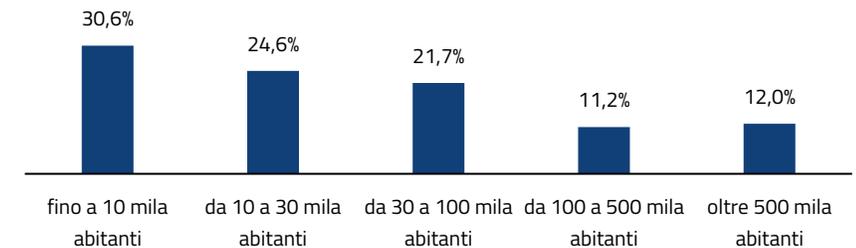
L'universo di riferimento è quello dei **nuclei familiari italiani**, presupponendo che per ciascuno di essi vi sia un responsabile della gestione delle utenze. L'indagine è infatti sulle utenze domestiche, motivo per cui si è scelto di considerare l'universo citato. Per quanto riguarda la possibilità di avere più utenze intestate, il problema è stato arginato chiedendo agli intervistati di rispondere considerando quella principale.

Di conseguenza, le **variabili socio-demografiche** riferite alle singole persone (età, genere, titolo di studio, condizione occupazionale e professione) **non hanno al medesima distribuzione della popolazione** ma, essendo le unità statistiche i nuclei familiari, possono considerarsi un **risultato di ricerca** che qualifica ex-post le caratteristiche dei gestori delle utenze.

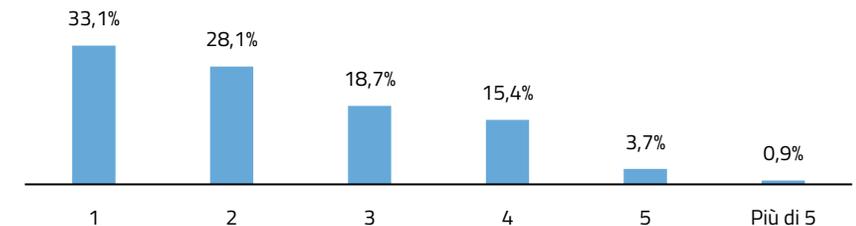
AREA GEOGRAFICA



AMPIEZZA CENTRO ABITATO (in numero di abitanti)



COMPONENTI DEL NUCLEO FAMILIARE





PROFILO DEL CAMPIONE



PROFILO SOCIO-DEMOGRAFICO

Sesso	Campione	Pop. Italia
uomo	51,9%	48,4%
donna	48,1%	51,6%

Età	Campione	Pop. Italia
18-24	1,8%	8,2%
25-34	9,0%	12,5%
35-44	21,6%	14,3%
45-54	28,9%	18,6%
55-64	22,2%	18,0%
Oltre 64	16,6%	28,4%

Titolo di studio	Campione	Pop. Italia
Nessuno o licenza elementare	0,5%	15,9%
Licenza media inferiore	9,3%	32,2%
Licenza media superiore	52,3%	36,6%
Laurea/Post-laurea	37,9%	15,3%

Base campione: 2.058

Rispetto alla totalità della popolazione maggiorenne italiana, il campione dei rispondenti (riferito alla popolazione di **chi si occupa delle utenze**), è mediamente più anziano.

Sul titolo di studio, nel campione si riscontra una forte presenza di utenti con almeno un diploma superiore, molto più che nella popolazione complessiva.

Dunque, un **risultato di indagine** è che i gestori delle utenze sono mediamente più istruiti e più anziani rispetto alla totalità della popolazione italiana.

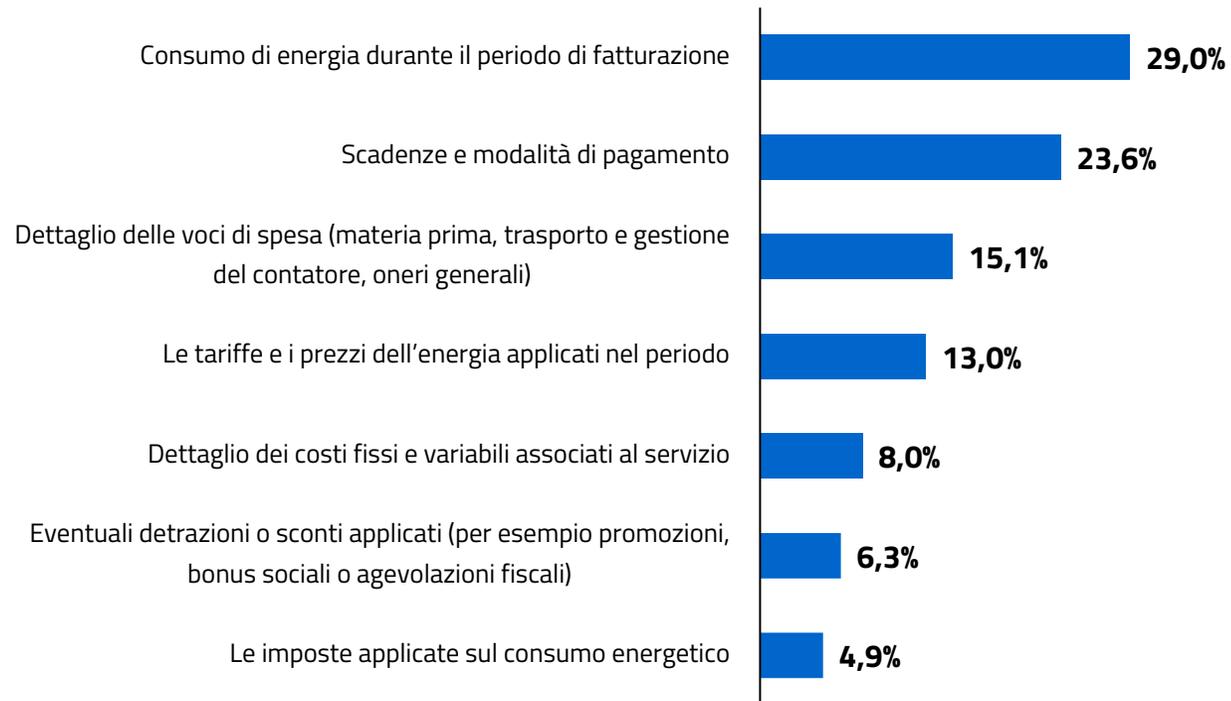
Nel report, ove significativi sono presenti incroci con le variabili socio-demografiche riferite alla singola persona; dove non sono presenti, la motivazione è da ricercarsi nella mancata significatività.



ABITUDINI

ELEMENTI DELLA BOLLETTA

v9. Escludendo l'importo da pagare, qual è il primo elemento delle bollette energetiche che consulta?



Escludendo l'importo da pagare, che per ovvie ragioni è il primo elemento che si osserva, chi si occupa delle bollette presta particolare attenzione al consumo di energia per il periodo di fatturazione (29%); si riscontra poi un altro 23% circa che presta invece attenzione alle scadenze e alle modalità di pagamento. A seguire, il dettaglio delle voci di spesa e le tariffe applicate nel periodo, rispettivamente con valori pari al 15,1% e 13%.

Ciò che, invece, interessa meno sono le imposte applicate sul consumo energetico, tanto che appena il 5% ritiene sia prioritario guardare.

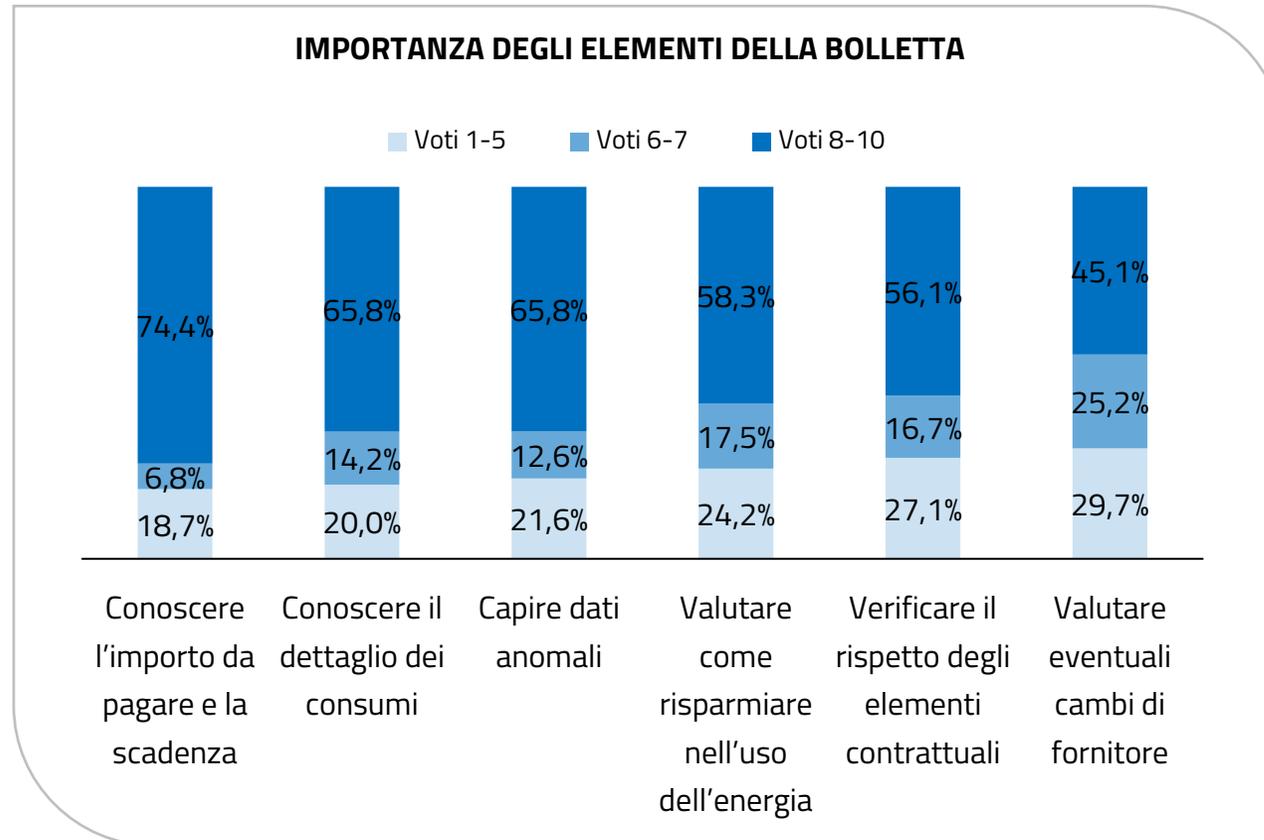
Base: Campione (2.058)

IMPORTANZA DEGLI ELEMENTI DELLA BOLLETTA



v10. Tra i vari motivi per i quali possono essere controllate le bollette energetiche, nella sua esperienza quanto reputa importanti le seguenti motivazioni? Votazioni su una scala da 1 a 10 dove 1 significa per niente e 10 moltissimo

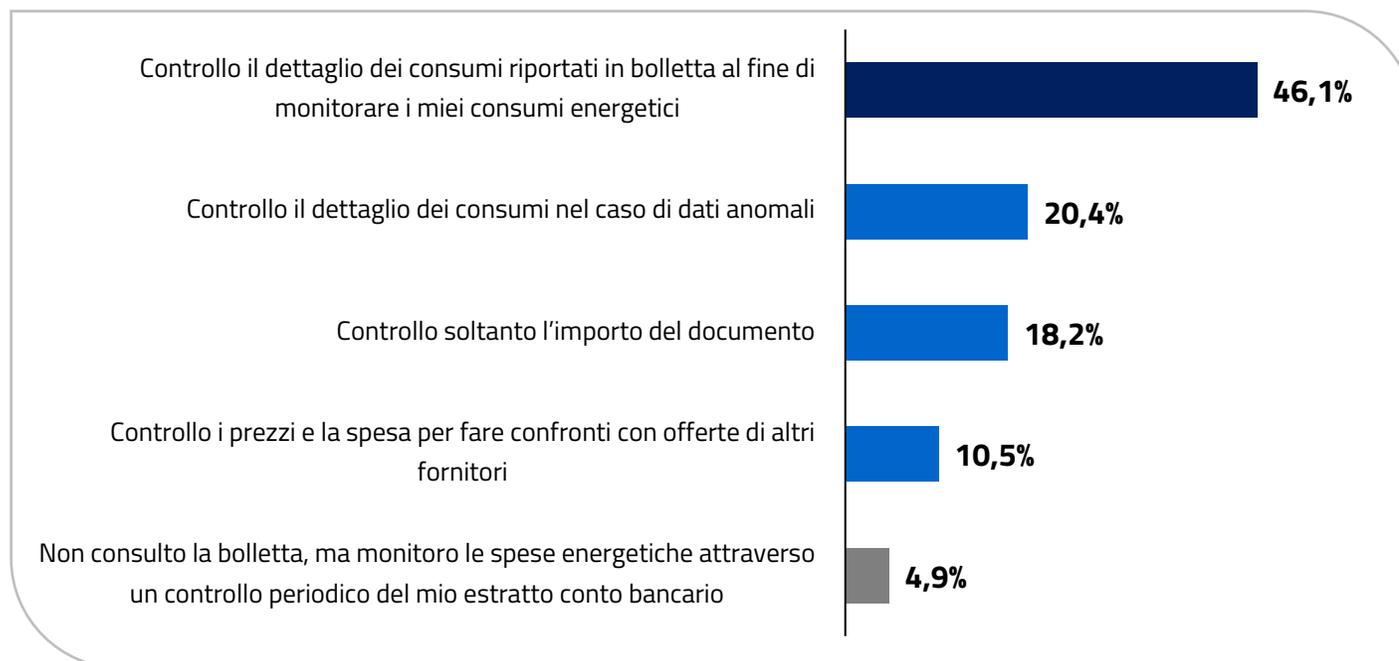
Conoscere l'importo da pagare e la relativa scadenza, conoscere il dettaglio dei consumi e capire i dati anomali sono fra i motivi per cui gli intervistati consultano maggiormente la bolletta.



Base: Campione (2.058)

CASI D'USO

v11. Considerando la sua esperienza di consultazione delle bollette energetiche, in quale dei seguenti atteggiamenti si riconosce maggiormente?

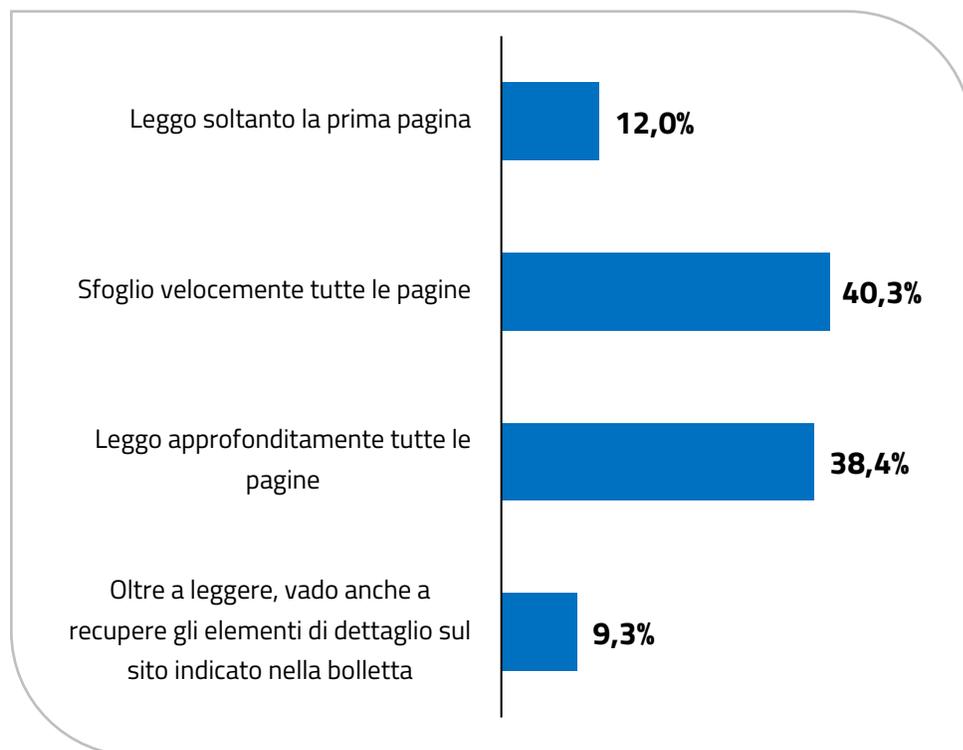


Quasi la metà dei rispondenti afferma di riconoscersi nel comportamento di chi controlla i consumi con l'obiettivo di monitorarli. Uno su cinque inoltre, controlla i consumi ma con l'obiettivo di verificare la presenza o meno di dati anomali. Infine, un altro quinto del campione controlla solamente l'importo da pagare.

Base: Campione (2.058)

MODALITÀ DI LETTURA

v12. Considerando la sua esperienza di consultazione delle bollette energetiche, in quale delle seguenti modalità di lettura si identifica maggiormente?



In merito alle modalità di lettura, 4 intervistati su 10 affermano di sfogliare velocemente tutte le pagine e, il 38% circa, sceglie invece di leggerle approfonditamente. Si registra dunque una sostanziale equidistribuzione fra chi presta più attenzione al documento e chi, invece, sceglie di leggerlo velocemente.

Base: Chi consulta le bollette (1.963)

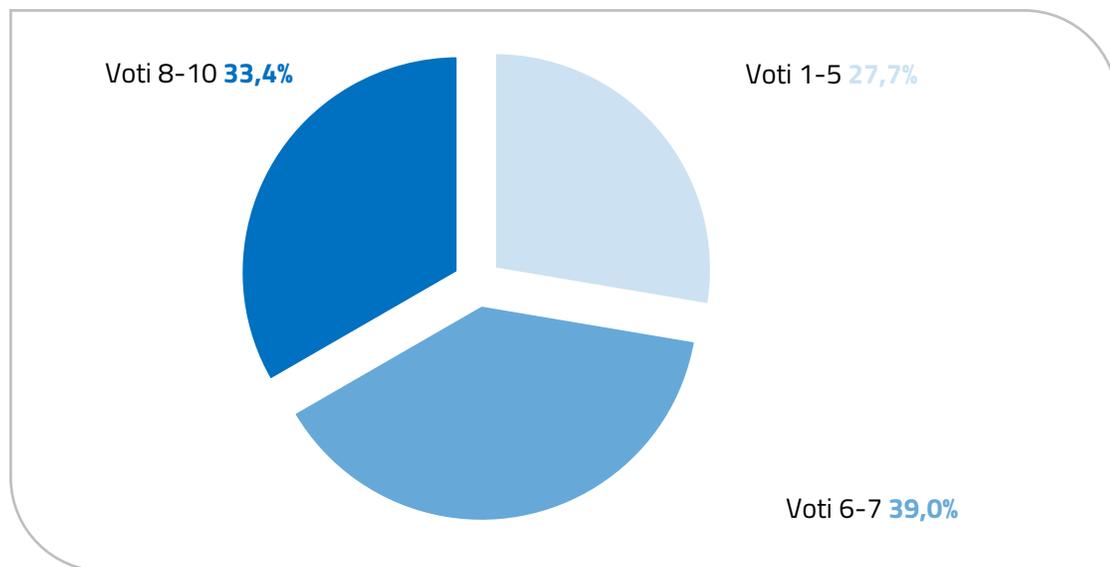


CONOSCENZA E SODDISFAZIONE

LIVELLO DI COMPrensIONE



v15. Qual è il suo livello complessivo di comprensione delle voci riportate nelle sue bollette energetiche? Valutazioni su una scala da 1 a 10 dove 1 significa per niente e 10 moltissimo

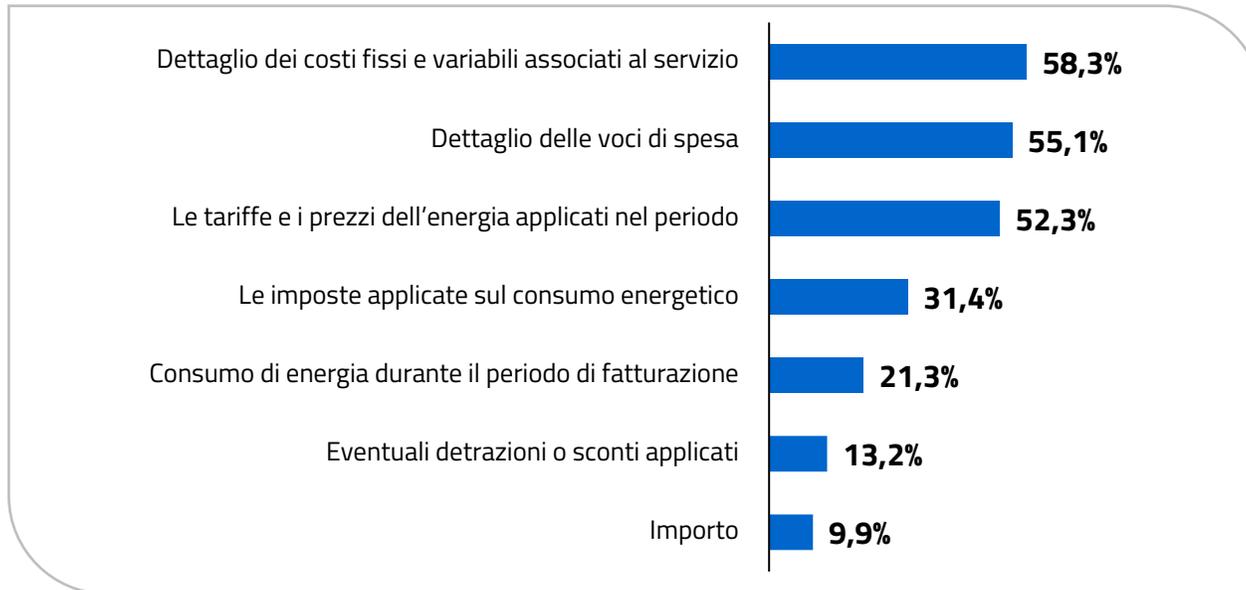


In merito ai livelli di comprensione, si riscontra una sostanziale equidistribuzione fra le tre classi di voto.

Base: Campione (2.058)

CRITICITÀ NELLA COMPrensIONE

v16. Può indicare le voci che ritiene poco chiare? Possibili fino a 3 risposte

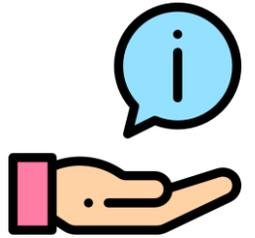


In merito alle voci che gli intervistati ritengono meno chiare, spiccano il dettaglio dei costi fissi e variabili, il dettaglio delle voci di spesa e le tariffe e i prezzi dell'energia per il periodo, tutte selezionate da almeno un intervistato su due.

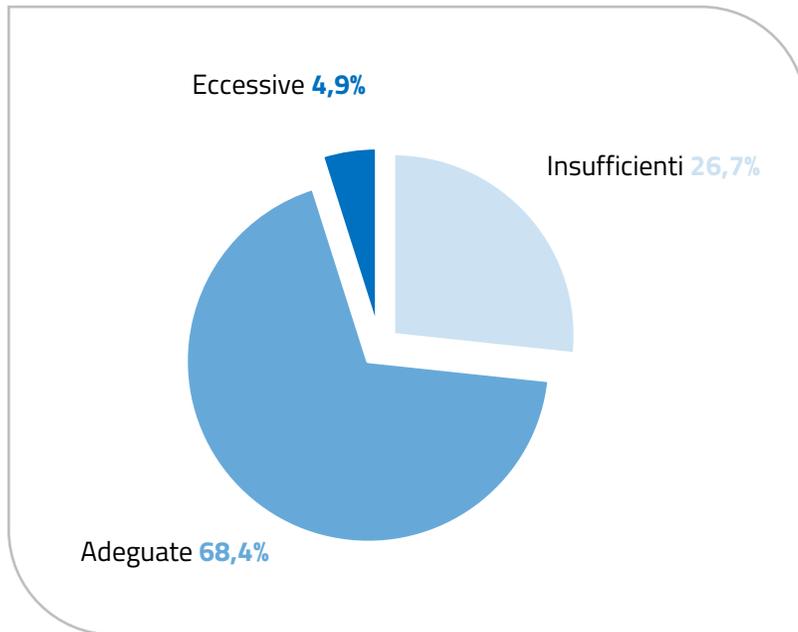
Massima chiarezza sull'importo invece, che non viene ben compreso solo dal 10% degli intervistati.

Base: Chi conferisce una valutazione da 1 a 5 alla comprensione delle voci (569)

INFORMAZIONI CONTENUTE NELLA BOLLETTA



v18. Considerando le informazioni contenute nelle sue bollette energetiche, lei ritiene che siano:



Modalità	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	Oltre 64
Insufficienti	13,7%	25,8%	24,7%	25,7%	28,4%	30,5%
Adeguate	74,1%	70,3%	72,1%	69,0%	68,0%	61,5%
Eccessive	12,3%	3,9%	3,1%	5,2%	3,6%	7,9%
Totale	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Base:	34	179	444	596	461	344

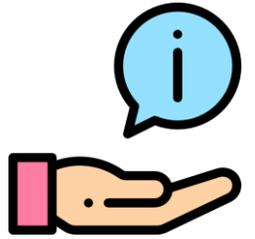
Per oltre due intervistati su tre le informazioni contenute nelle bollette sono adeguate.

Non si può trascurare però, che il 27% circa ritiene siano insufficienti. Su questo aspetto, si osserva come, in proporzione, ci siano meno under 24 (13,7%) che lo affermano e, più in generale, si tenda a considerarle insufficienti all'aumentare dell'età.

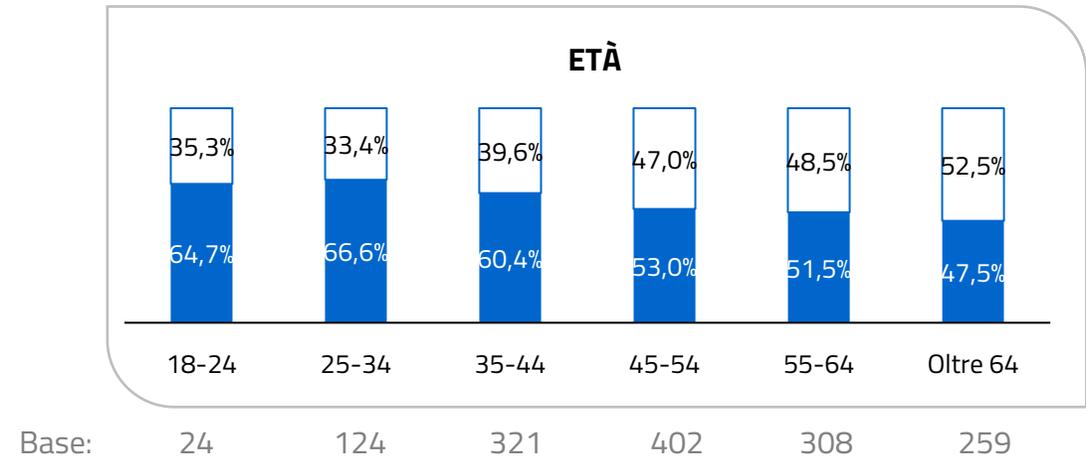
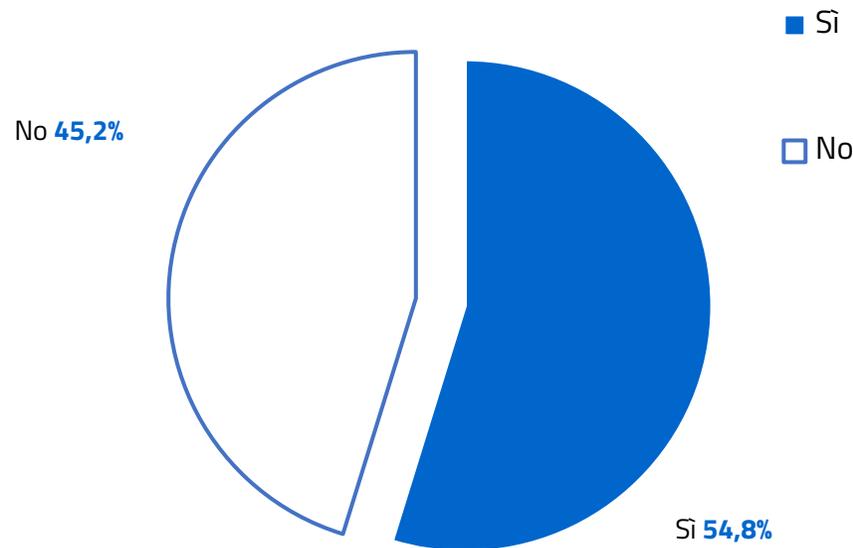
A conferma di questo, il 61,5% degli over 64 le considera adeguate e il 30,5% insufficienti.

Base: Campione (2.058)

INFORMAZIONI CONTENUTE NELLA BOLLETTA (III)



v20. Dalle informazioni contenute nella sua bolletta energetica riesce a capire se il prezzo che sta pagando è quello per il quale ha sottoscritto il contratto?



Base: Chi è nel mercato libero (1.438)

Fra chi è nel mercato libero, oltre la metà degli intervistati sostiene di riuscire a capire se il prezzo che sta pagando sia quello per il quale ha sottoscritto il contratto.

Inoltre, la comprensione diminuisce all'aumentare dell'età, **segno di come l'età sia un fattore incidente.**

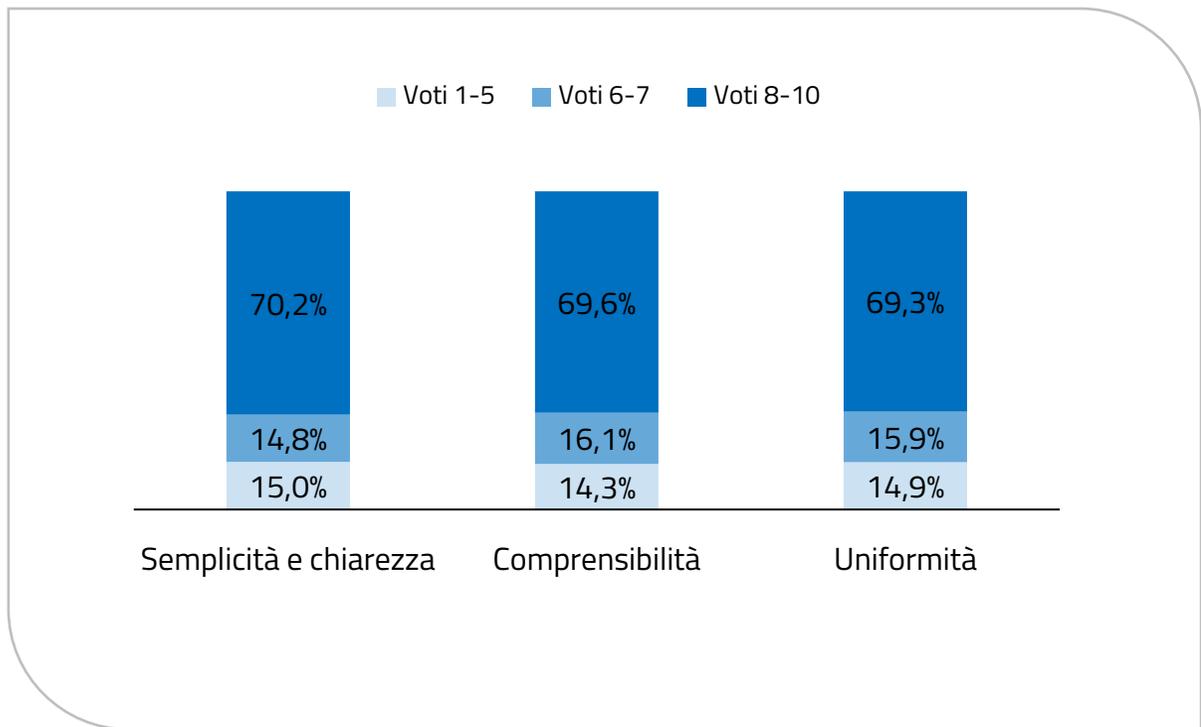


SCENARI FUTURI



MIGLIORAMENTI NELLA BOLLETTA ATTUALE

v22. Secondo lei, l'utilizzo di un **modello di bolletta unificato** da parte di tutti i fornitori quanto sarebbe utile a migliorare i seguenti aspetti?



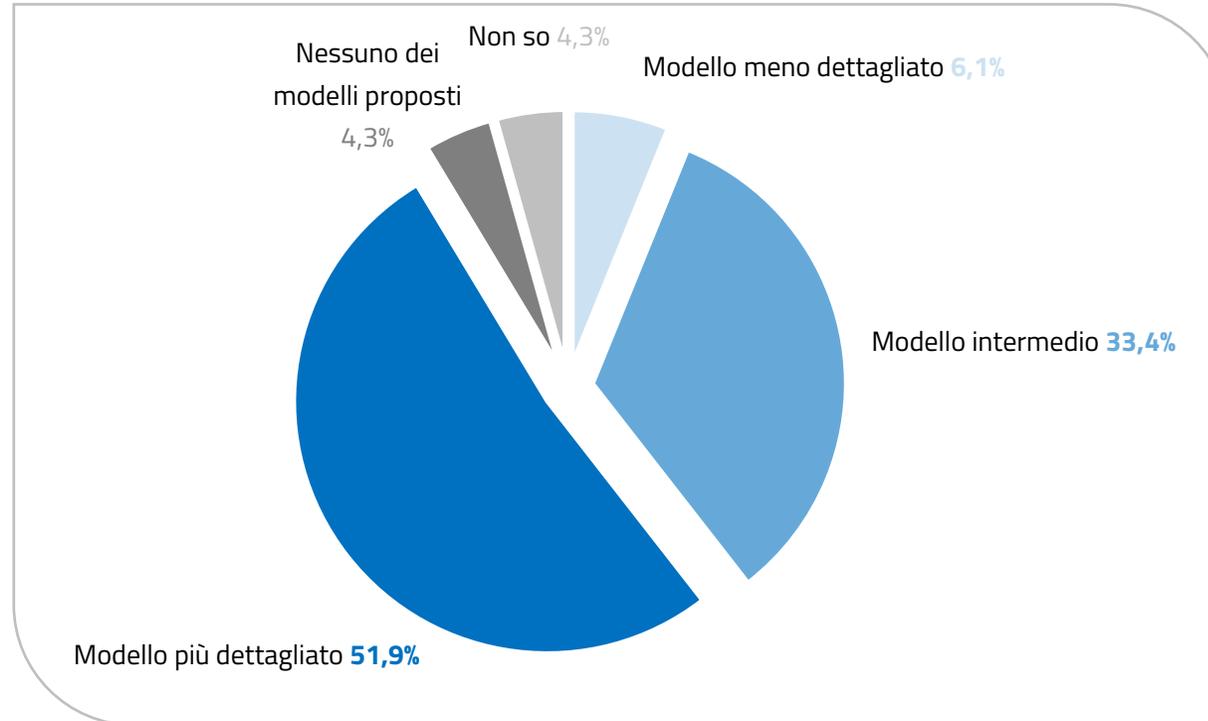
Gli intervistati sostengono con forza che un modello di bolletta unificato ne migliorerebbe la semplicità, la comprensibilità e l'uniformità.

Base: Campione (2.058)



NUOVO MODELLO DI BOLLETTA: LA PREFERENZA

v24. Relativamente a questi tre modelli e ripensando alle sue esigenze di utilizzo della bolletta, quale modello ritiene preferibile nel complesso?



Al momento della scelta fra i tre modelli, oltre un intervistato su due preferisce il modello più dettagliato (52% circa). Il gradimento inoltre, come riscontrato in precedenza, aumenta all'aumentare del livello di dettaglio (solo il 6,1% sceglierebbe il modello meno dettagliato).

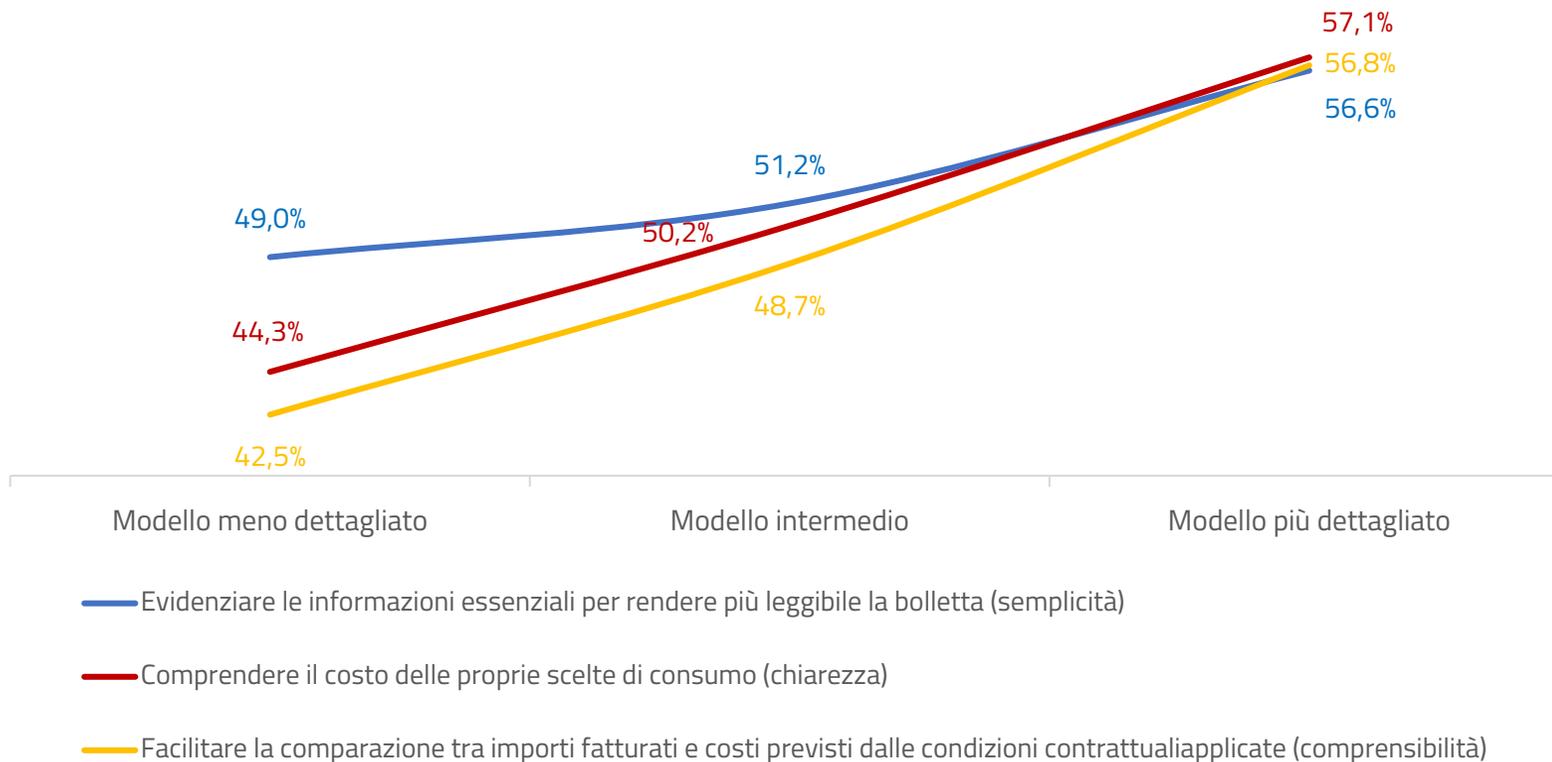
Il dato è in linea con quanto visto nella slide 17, dove solamente il 5% circa affermava di preferire un modello meno dettagliato.

Base: Campione (2.058)



VALUTAZIONI SUL NUOVO MODELLO DI BOLLETTA

% voti 8-10



Dopo aver visto ogni modello, agli intervistati è stato chiesto di esprimere un giudizio, su una scala da 1 a 10, in merito ai tre aspetti riportati nel grafico. Le % fanno riferimento alla quota di voti almeno pari ad 8.

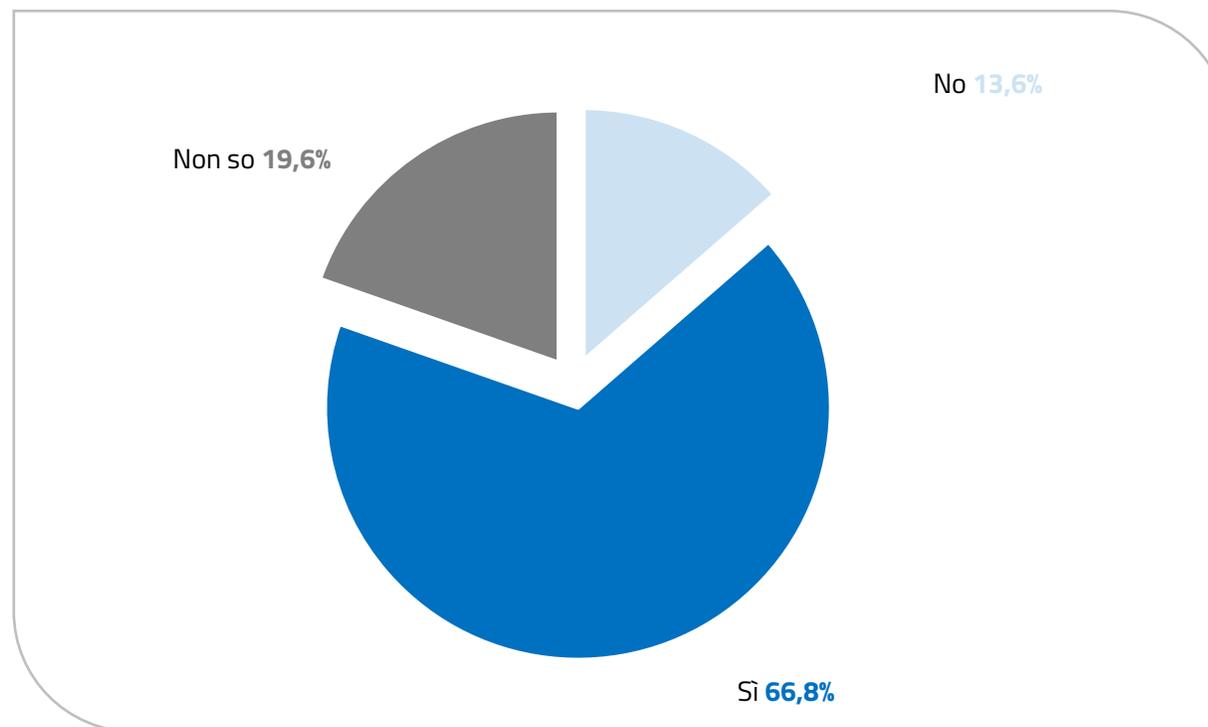
Osservando le valutazioni conferite ai tre differenti modelli di bolletta, si osserva una tendenza crescente del gradimento all'aumentare del livello di dettaglio. Questo vale per tutti e tre gli item sottoposti a giudizio, ovvero semplicità, chiarezza e comprensibilità.

Base: Campione (2.058)



NUOVO MODELLO DI BOLLETTA: LA PREFERENZA

v25. Secondo lei, la bolletta energetica dovrebbe contenere anche un riferimento agli indici di mercato, per poter verificare come si determina il prezzo che sta pagando in base alla formula prevista dal suo contratto?



Per circa due intervistati su tre, la bolletta dovrebbe contenere un riferimento agli indici di mercato.

Base: Campione (2.058)



CONCLUSIONI

CONCLUSIONI

L'indagine, che ha visto coinvolti 2.058 soggetti, ha riguardato diversi aspetti sulle bollette energetiche. Di seguito le principali evidenze che, per agevolare la lettura, sono state raggruppate in 3 box.

ABITUDINI

Al momento della **consultazione**, oltre all'importo, gli utenti prestano maggiore attenzione al **consumo di energia** e alle **scadenze e modalità di pagamento**. Non a caso, importo e consumi sono gli elementi che gli intervistati reputano più importanti fra quelli presenti nel documento.

Nella profilazione degli utenti sui casi d'uso della bolletta energetica, emerge che il 46% **controlla il dettaglio dei consumi** riportati in bolletta al fine di monitorare i consumi, il 20% **lo controlla in caso di dati anomali** e il 18% verifica **solo l'importo del documento**.

In merito all'**età degli intervistati**, si è riscontrato che più l'età aumenta e meno si riesce a capire se il prezzo da pagare è quello per cui si è sottoscritto il contratto.

CONOSCENZA E SODDISFAZIONE

In merito alla **comprensione** e al **livello di conoscenza degli elementi che compongono le bollette**, gli intervistati sono quasi equamente divisi in tre gruppi: da una parte c'è chi conferisce valutazioni non superiori a 5, su una scala da 1 a 10; poi chi conferisce valutazioni sufficienti (6 o 7) e chi, invece, non conferisce valutazioni inferiori ad 8.

Per **chi non riesce a comprendere la bolletta**, i principali ostacoli sono rappresentati dal **dettaglio tra costi fissi e variabili**, dal **dettaglio delle voci** e dalle **tariffe dell'energia applicate nel periodo**.

PROSPETTIVE FUTURE

Gli intervistati credono che l'adozione di un modello unificato di bolletta possa contribuire a migliorarne **trasparenza, chiarezza e uniformità** dei contenuti.

Come ultimo aspetto, sono stati sottoposti agli intervistati **tre modelli di bolletta**: uno meno dettagliato, uno intermedio e uno più dettagliato. Si è riscontrato un **gradimento crescente all'aumentare del livello di dettaglio**. A conferma di questo, fra i tre modelli proposti circa un intervistato su due sceglierebbe il **modello più dettagliato**.

Infine, è convinzione di due intervistati su tre che le bollette debbano contenere un riferimento agli **indici di mercato**.