

# Indagine sulle bollette energetiche

Percezione attuale e scenari futuri: che ne pensano le  
famiglie italiane?

TARGET DOMESTICI



per conto di:



**ARERA**

Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente



## INTRODUZIONE

*Gentile Rispondente,*

*questo studio è condotto per conto di ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente) che, in quanto Ente di regolazione non è un venditore di energia e non ha interessi di parte ma tutela i consumatori e persegue l'efficienza e la qualità del servizio. Può consultare il sito [www.arera.it](http://www.arera.it) per qualsiasi informazione.*

*In particolare, la presente indagine statistica è finalizzata a rimodulare l'attuale modello di bolletta energetica, aumentandone la comprensibilità, rendendolo più semplice e rendendolo uniforme tra i vari fornitori. È necessario che la compilazione del questionario che segue sia effettuata dall'intestatario o da chi controlla la bolletta dell'utenza.*

**LE CHIEDIAMO PERTANTO DI AVERE SOTTOMANO UNA COPIA DI UNA SUA BOLLETTA ELETTRICA E DI UNA SUA BOLLETTA GAS (SE HA QUESTO SERVIZIO) DURANTE L'INTERVISTA**

*La informiamo che i suoi dati non verranno in alcun modo utilizzati per fini commerciali e le risposte che gentilmente ci fornirà verranno trattati in forma aggregata e non saranno in alcun modo riconducibili alla Sua persona.*

*In base al GDPR - Regolamento UE 2016/679 sulla tutela della privacy, qualsiasi informazione che ci fornirà sarà trattata in forma strettamente riservata; i dati raccolti tramite i questionari saranno utilizzati unicamente in maniera aggregata e anonima, garantendo il più assoluto e completo rispetto della riservatezza dei dati secondo la regolamentazione vigente.*

## SCREENING RISPONDENTI

0. Nel suo nucleo familiare, è Lei l'intestatario o la persona che si occupa abitualmente della gestione delle utenze?
- Sì
  - No → **SCREEN-OUT (ringraziamenti e chiusura del questionario)**

## TIPOLOGIA DI UTENZA

**(OBIETTIVO CONOSCITIVI SEZIONE: PROFILAZIONE DEL TIPO DI UTENTE IN RELAZIONE AI CONSUMI)**

1. Il suo contratto di fornitura di energia elettrica in quale mercato rientra?
- Mercato libero
  - Maggior tutela
  - Non lo so
- 1.b (Se 1 = a) Ha sottoscritto un'offerta per la fornitura di energia elettrica che prevede:
- Prezzo fisso
  - Prezzo variabile
  - Non lo so

2. In merito alla fornitura di energia elettrica, può indicarmi il consumo degli ultimi 12 mesi?  
*il dato dei consumi degli ultimi 12 mesi è disponibile sulla sua bolletta - in caso di più utenze si fa riferimento all'abitazione principale*

kWh	(Inserire valore numerico)
-----	----------------------------

3. La sua famiglia ha un contratto di fornitura di gas (ovvero il gas della rete di distribuzione)?
- Sì
  - No
4. (Se 3=a) Il suo contratto di fornitura di gas in quale mercato rientra?
- Mercato libero
  - Servizi di tutela gas
  - Non lo so
- 4.b (Se 3 = a-c) Ha sottoscritto un'offerta per la fornitura di gas che prevede:
- Prezzo fisso
  - Prezzo variabile
  - Non lo so
5. (Se 3=a) In merito alla fornitura di gas, può indicarmi il consumo dell'ultimo anno (2023)?  
*il dato dei consumi degli ultimi 12 mesi è disponibile sulla sua bolletta - in caso di più utenze si fa riferimento all'abitazione principale*

SMC (metri cubi)	(Inserire valore numerico)
------------------	----------------------------

### ABITUDINI

(OBIETTIVO CONOSCITIVI SEZIONE: PROFILAZIONE DEL TIPO DI UTENTE IN RELAZIONE ALL'USO CHE FA DELLA BOLLETTA)

6. Attraverso quale modalità riceve le sue bollette energetiche?
- Cartacea
  - Elettronica
  - Entrambe
7. Ha mai utilizzato servizi online per analizzare i dettagli delle sue bollette, quali per esempio portale online del fornitore, applicazioni mobili, strumenti di monitoraggio del consumo, sistemi online di confronto delle offerte, ecc.?
- Sì
  - No
8. (Se 8=a) Ha mai utilizzato lo strumento "Portale offerte" (ilportaleofferte.it)?
- Sì
  - No

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

- 1 Consumo di energia durante il periodo di fatturazione
- 2 Le tariffe e i prezzi dell'energia applicati nel periodo
- 3 Dettaglio dei costi fissi e variabili associati al servizio
- 4 Dettaglio delle voci di spesa (materia prima, trasporto e gestione del contatore, oneri generali)
- 5 Le imposte applicate sul consumo energetico
- 6 Scadenze e modalità di pagamento
- 7 Eventuali detrazioni o sconti applicati (per esempio promozioni, bonus sociali o agevolazioni fiscali)

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

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
.1 Conoscere l'importo da pagare e la scadenza										
.2 Capire dati anomali (per esempio importo più alto, più basso del normale)										
.3 Verificare il rispetto degli elementi contrattuali										
.4 Conoscere il dettaglio dei consumi										
.5 Valutare come risparmiare nell'uso dell'energia										
.6 Valutare eventuali cambi di fornitore										

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

- 1 Non consulto la bolletta, ma monitoro le spese energetiche attraverso un controllo periodico del mio estratto conto bancario
- 2 Controllo soltanto l'importo del documento
- 3 Controllo il dettaglio dei consumi riportati in bolletta al fine di monitorare i miei consumi energetici
- 4 Controllo i prezzi e la spesa per fare confronti con offerte di altri fornitori
- 5 Controllo il dettaglio dei consumi nel caso di dati anomali (per esempio importi più alti o più bassi della norma) al fine di valutare se fare un reclamo o procedere alla richiesta di informazioni

12. (Se 11≠a) Considerando la sua esperienza di consultazione delle bollette energetiche, in quale delle seguenti modalità di lettura si identifica maggiormente?

- 1 Leggo soltanto la prima pagina
- 2 Sfoglio velocemente tutte le pagine
- 3 Leggo approfonditamente tutte le pagine

- 4 Oltre a leggere, vado anche a recuperare gli elementi di dettaglio sul sito indicato nella bolletta

13. Nella sua esperienza con quale frequenza controlla la sua bolletta energetica rispetto alle diverse motivazioni?

	Ogni volta che le ricevo	Ogni 2 bollette che ricevo	Ogni 3-4 bollette che ricevo	Mai
.1 Conoscere l'importo da pagare e la scadenza				
.2 Capire dati anomali (per esempio importo più alto, più basso del normale)				
.3 Verificare il rispetto degli elementi contrattuali				
.4 Conoscere il dettaglio dei consumi				
.5 Valutare future spese				
.6 Valutare eventuali cambi di fornitore				

### CONOSCENZA E SODDISFAZIONE

(OBIETTIVO CONOSCITIVI SEZIONE: LIVELLO DI CONOSCENZA PERCEPITA E SODDISFAZIONE DELL'ATTUALE DOCUMENTO)

14. Su una scala da 1 a 10, dove 1 significa per niente e 10 moltissimo, quanto ritiene di essere informato sugli elementi che compongono le bollette energetiche?

<b>1 (Per niente)</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10 (Moltissimo)</b>
-----------------------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	------------------------

15. Su una scala da 1 a 10, dove 1 significa per niente e 10 moltissimo, qual è il suo livello complessivo di comprensione delle voci riportate nelle sue bollette energetiche?

<b>1 (Per niente)</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10 (Moltissimo)</b>
-----------------------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	------------------------

16. (Se 15=1-5) Può indicare le voci che ritiene poco chiare? (Possibili fino a 3 risposte)

- 1 Importo
- 2 Consumo di energia durante il periodo di fatturazione
- 3 Le tariffe e i prezzi dell'energia applicati nel periodo
- 4 Dettaglio dei costi fissi e variabili associati al servizio
- 5 Dettaglio delle voci di spesa (materia prima, trasporto e gestione del contatore, oneri generali)
- 6 Le imposte applicate sul consumo energetico
- 7 Scadenze e modalità di pagamento
- 8 Eventuali detrazioni o sconti applicati (per esempio promozioni, bonus sociali o agevolazioni fiscali)

17. Quanto si ritiene soddisfatto in relazione alle seguenti caratteristiche delle sue bollette energetiche? Risponda su una scala da 1 a 10, dove 1 significa per niente e 10 moltissimo

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
.1 Livello di chiarezza e semplicità complessiva										
.2 Dettagli del consumo (letture effettive, stimate, storico)										
.3 Trasparenza e dettaglio sulle componenti delle tariffe a copertura dei diversi costi										
.4 Evidenza di tasse, imposte e canone Rai										
.5 Comunicazioni sui pagamenti (modalità, tempi, metodi)										
.6 Informazioni sull'energia verde, messaggi educativi, informativi per gli utenti										
.7 Completezza delle informazioni presenti										

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

- 1 Insufficienti
- 2 Adeguate
- 3 Eccessive

19. (Se 18=c) Quali informazioni non metterebbe in risalto? (Possibili fino a 3 risposte)

- 1 Importo
- 2 Consumo di energia durante il periodo di fatturazione
- 3 Le tariffe e i prezzi dell'energia applicati nel periodo
- 4 Dettaglio tra quota fissa (che pago anche se non consumo) e quota variabile che dipende dal consumo
- 5 Dettaglio delle voci di spesa (materia prima, trasporto e gestione del contatore, oneri generali)
- 6 Le imposte applicate sul consumo energetico (accise) e l'IVA
- 7 Scadenze e modalità di pagamento
- 8 Eventuali detrazioni o sconti applicati (per esempio promozioni, bonus sociali o agevolazioni fiscali)

20. (Se 1=a) 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?

- 1 Sì
- 2 No

### PROSPETTIVE FUTURE

(OBIETTIVO CONOSCITIVI SEZIONE: ANALISI DELLE OPINIONI SULLA BOLLETTA 2.0)

21. Considerando l'impostazione attuale delle sue bollette energetiche, su una scala da 1 a 10 dove 1 significa per niente e 10 moltissimo, quanto ritiene utile intervenire sui seguenti aspetti della bolletta energetica?

	1 (Per niente)	2	3	4	5	6	7	8	9	10 (Moltissimo)
.1 Chiarezza/Semplicità										
.2 Trasparenza dei prezzi e livello di dettaglio di voci di spesa										
.3 Uniformità nei contenuti delle bollette dei diversi fornitori										

22. Attualmente esistono molteplici modelli di bollette energetiche perché ogni fornitore può adottare il proprio modello entro regole abbastanza ampie. Secondo lei, l'utilizzo di un modello di bolletta unificato da parte di tutti i fornitori quanto sarebbe utile a migliorare i seguenti aspetti? Risponda su una scala da 1 a 10:

	1 (Per niente)	2	3	4	5	6	7	8	9	10 (Moltissimo)
.1 Mettere in risalto le informazioni essenziali per incrementare la leggibilità della bolletta (Semplicità e chiarezza)										
.2 Facilitare la comparazione tra importi fatturati e condizioni contrattuali applicate (Comprensibilità)										
.3 Facilitare il cliente in caso di passaggio da un fornitore a un altro (Uniformità)										

23. Si potrebbe riorganizzare gli importi da pagare in bolletta come se si trattasse di uno “scontrino”, in cui si vedono le diverse voci che compongono il totale.

Di seguito sono proposti tre possibili modelli di scontrino; partendo dal **modello meno dettagliato**, dove è riportata la somma complessiva della spesa per la fornitura di energia, più le tasse e eventuali altre voci; si passa poi al **modello intermedio**, dove viene data evidenza anche alla **quota fissa** (cioè la quota che pago anche se non consumo, es. casa chiusa) e alla **quota variabile** (cioè la quota che dipende da quanto consumo) con evidenza della quantità moltiplicata per il prezzo, come un normale acquisto); fino al **modello più dettagliato**, in cui sono esposti con evidenza distinta, oltre alla ripartizione tra quota fissa e quota variabile, anche i singoli corrispettivi che in ciascun contratto del mercato libero concorrono a formare il prezzo.

#### Modello meno dettagliato (energia elettrica)

Voci di spesa	Importi
Spesa per la fornitura dell'energia	+ €
Bonus sociale (eventuale)	- €
Servizi aggiuntivi e Altre partite (eventuale)	+/- €
<b>Imponibile</b>	<b>= €</b>
Accise e IVA	+ €
Ricalcoli (eventuale)	+/- €
<b>Totale bolletta</b>	<b>= €</b>
Canone di abbonamento alla televisione per uso privato (eventuale)	+ €
<b>Totale da pagare</b>	<b>= €</b>

Su una scala da 1 a 10, esprima un giudizio sul **Modello meno dettagliato** rispetto ai seguenti obiettivi:

	1 (Per niente)	2	3	4	5	6	7	8	9	10 (Moltissimo)
.1 Evidenziare le informazioni essenziali per rendere più leggibile la bolletta ( <b>Semplicità</b> )										
.2 Comprendere il costo delle proprie scelte di consumo ( <b>chiarezza</b> )										
.3 Facilitare la comparazione tra importi fatturati e costi previsti dalle condizioni contrattuali applicate ( <b>Comprensibilità</b> )										

### Modello intermedio (energia elettrica)

Quantità	Corrispettivi	Importi
Quota fissa e Quota potenza		
<i>Mese</i>	x €/ <i>mese</i>	+ €
<i>kW</i>	x €/ <i>kW</i>	+ €
Quota variabile		
<i>kWh</i>	x €/ <i>kWh</i>	+ €
Bonus sociale ( <i>eventuale</i> )		- €
Servizi aggiuntivi e Altre partite ( <i>eventuale</i> )		+/- €
<b>Imponibile</b>		<b>= €</b>
Accise e IVA		+ €
Ricalcoli ( <i>eventuale</i> )		+/- €
<b>Totale bolletta</b>		<b>= €</b>
Canone di abbonamento alla televisione per uso privato ( <i>eventuale</i> )		+ €
<b>Totale da pagare</b>		<b>= €</b>

Su una scala da 1 a 10, esprima un giudizio sul **Modello intermedio** rispetto ai seguenti obiettivi:

	1 (Per niente)	2	3	4	5	6	7	8	9	10 (Moltissimo)
Evidenzia le informazioni essenziali per rendere più leggibile la bolletta ( <b>Semplicità e chiarezza</b> )										
Comprendere il costo delle proprie scelte di consumo ( <b>chiarezza</b> )										
Facilitare la comparazione tra importi fatturati e costi previsti dalle condizioni contrattuali applicate ( <b>Comprensibilità</b> )										

## Modello più dettagliato

Quantità		Corrispettivi	Importi
<b>Quota fissa e Quota potenza</b>			
Mese	x	Corrispettivi €/mese disaggregati come da contratto*	+ €
kW	x	Corrispettivi €/kW disaggregati come da contratto	+ €
<b>Quota variabile</b>			
kWh	x	Corrispettivi €/kWh disaggregati come da contratto**	+ €
Bonus sociale (eventuale)			- €
Servizi aggiuntivi e Altre partite (eventuale)			+/- €
<b>Imponibile</b>			<b>= €</b>
Accise e IVA			+ €
Ricalcoli (eventuale)			+/- €
<b>Totale bolletta</b>			<b>= €</b>
Canone di abbonamento alla televisione per uso privato (eventuale)			+ €
<b>Totale da pagare</b>			<b>= €</b>

Su una scala da 1 a 10, esprima un giudizio sul **Modello più dettagliato** rispetto ai seguenti obiettivi:

	1 (Per niente)	2	3	4	5	6	7	8	9	10 (Moltissimo)
Evidenziare le informazioni essenziali per rendere più leggibile la bolletta ( <b>Semplicità</b> )										
Comprendere il costo delle proprie scelte di consumo ( <b>chiarezza</b> )										
Facilitare la comparazione tra importi fatturati e costi previsti dalle condizioni contrattuali applicate ( <b>Comprensibilità</b> )										

24. Relativamente a questi tre modelli e ripensando alle sue esigenze di utilizzo della bolletta, quale modello ritiene preferibile nel complesso? (indicare una sola preferenza)

- 1 Modello **meno dettagliato**
- 2 Modello **intermedio**
- 3 Modello **più dettagliato**
- 4 Nessuno dei modelli proposti
- 5 Non so

25B. (Se 1=a) 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?

- a. No
- b. Sì
- c. Non lo so