

CFI Group
CLAES FORNELL INTERNATIONAL

INDICE NAZIONALE
ENERGIA e GAS:
Indagine 2010



L'Indagine

Dal luglio 2007, con l'apertura del mercato elettrico residenziale, l'Italia è entrata nella fase finale della liberalizzazione del mercato dell'energia: ora tutti i clienti possono scegliere liberamente il fornitore di energia elettrica e di gas.

CFI Group Italia realizza da tre anni un **monitoraggio del settore**, tramite il quale rileva il livello effettivo di liberalizzazione del mercato, la penetrazione degli operatori, la Soddisfazione ed i Comportamenti dichiarati (fedeltà – propensione al cambiamento) dei clienti nei confronti delle Aziende fornitrici.

Questa indagine rappresenta l'opportunità per gli operatori del mercato per accedere ad una serie di informazioni utili alla lettura dell'attuale e futura **evoluzione nel mondo dell'energia**.

Con questa indagine ci proponiamo di rispondere ai seguenti interrogativi:

Scenario di mercato:

- Qual è il **tasso di migrazione al mercato libero**?
- A quale **livello di penetrazione** sono arrivati gli **operatori del mercato**?

Profilo clienti potenziali:

- **Su quali elementi è possibile far leva** per avere maggiori possibilità di successo commerciale? Solo prezzo o anche servizio?
- Possiamo individuare delle tipologie di Clienti con atteggiamenti o comportamenti omogenei e di questi quali sono quelli **potenzialmente più interessanti**?

Soddisfazione e valutazione della fornitura di Energia Elettrica:

- Qual è il livello di **Soddisfazione delle Famiglie italiane** per i servizi Energetici? E quale il livello di **Fedeltà**, o **la propensione a cambiare fornitore** ?
- Quali sono gli **aspetti del servizio che influiscono maggiormente sulla Soddisfazione** e sulla Fedeltà dei Clienti?

Grazie a INEG di CFI Group potrete disporre di una panoramica completa del mercato dell'energia Italiana, confrontarvi con i principali player, ottenere concrete indicazioni operative per migliorare il posizionamento del vostro brand e del vostro livello di servizio.

Avrete le informazioni per poter rispondere in maniera rapida e adeguata alle esigenze del mercato, attraverso la conoscenza e la corretta interpretazione delle esperienze di servizio, delle attese e delle intenzioni di comportamento futuro dei consumatori; in questo modo riuscirete ad adattare in maniera efficace ed efficiente il vostro modello di servizio e di relazione.

Per maggiori informazioni contattare:

Giovanni Monaco – Business Director

g.monaco@cfigroup.it

Tel: 348 87 11 453

Le Insegne

La rilevazione dell' **Indice Nazionale Energia e Gas (INEG)** è stata **condotta attraverso interviste telefoniche**, svolte con metodologia CATI (Computer Aided Telephone Interview).

Sono stati intervistati i clienti delle seguenti insegne:



Sia per le Aziende sia per le Famiglie la rilevazione è effettuata nel mese di **Luglio**; sono state effettuate oltre **2.000 interviste totali** (1000 ad Aziende e 1000 a Famiglie). La rilevazione è stata condotta su **un campione rappresentativo del territorio italiano** ed è stato effettuato un **sovra-campionamento per poter leggere i principali fornitori** di energia elettrica/gas nei territori a maggior consumo energetico.

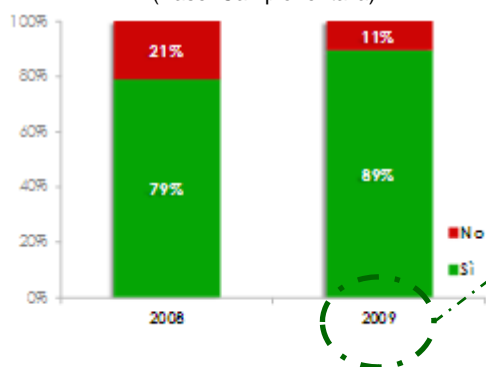
Il questionario **Aziende** è focalizzato sul servizio di **Energia Elettrica**; per le **Famiglie**, invece, l'intervista è più approfondita sul servizio **Gas** ma, dato il forte interesse degli operatori, copre anche l' **Energia Elettrica**. Ad entrambi i target sono state rivolte comunque le domande di valutazione complessiva dei due servizi.

Le Evidenze 2009

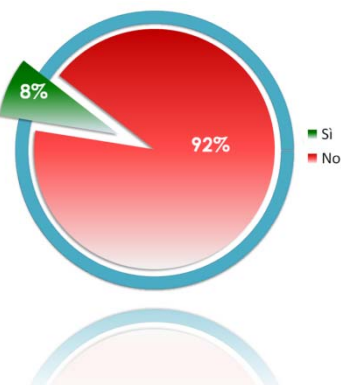
- Il tasso di switch al mercato libero è rimasto immutato, e la quota di famiglie a mercato libero nel 2009 è dell'8% per entrambi i servizi (gas ed EE) ; attualmente il quadro apparente è di un mercato ancora piuttosto inerte per i clienti più piccoli, ma in effetti le iniziative di marketing si sono intensificate e alcuni segmenti di clientela hanno reagito positivamente.
- Si prospetta un futuro molto dinamico perché i comportamenti dichiarati dai clienti cominciano a mutare come conseguenza della crescente consapevolezza e gli operatori moltiplicano le loro attività commerciali e di comunicazione.
- La penetrazione dei fornitori a livello generale si muove lentamente, solo alcuni operatori di rilievo a livello nazionale crescono anche oltre il 5% grazie al cross selling.
- L'awareness degli operatori che hanno più investito in comunicazione nel corso dell'anno presenta crescite sensibili.
- La soddisfazione per il servizio è stabile ad un buon livello e, grazie all'andamento dei prezzi del petrolio, migliora la percezione del prezzo dell'energia. Nel mercato Elettrico in particolare i clienti Liberi sono meno soddisfatti del livello di servizio per qualche problema sulle bollette.

Consapevolezza liberalizzazione mercato ENERGIA ELETTRICA

(Base: Campione Italia)

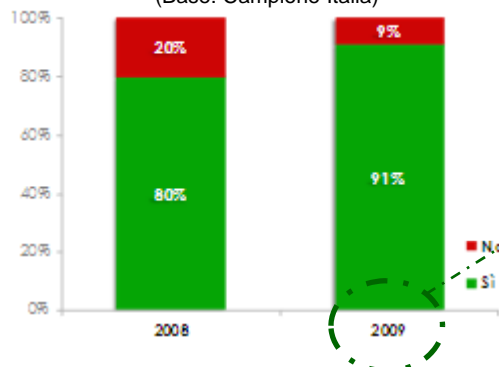


MERCATO LIBERO EE



Consapevolezza liberalizzazione mercato GAS

(Base: Campione Italia)



MERCATO LIBERO GAS

