

# COSA PENSANO I CONSUMATORI DELLE UTILITY

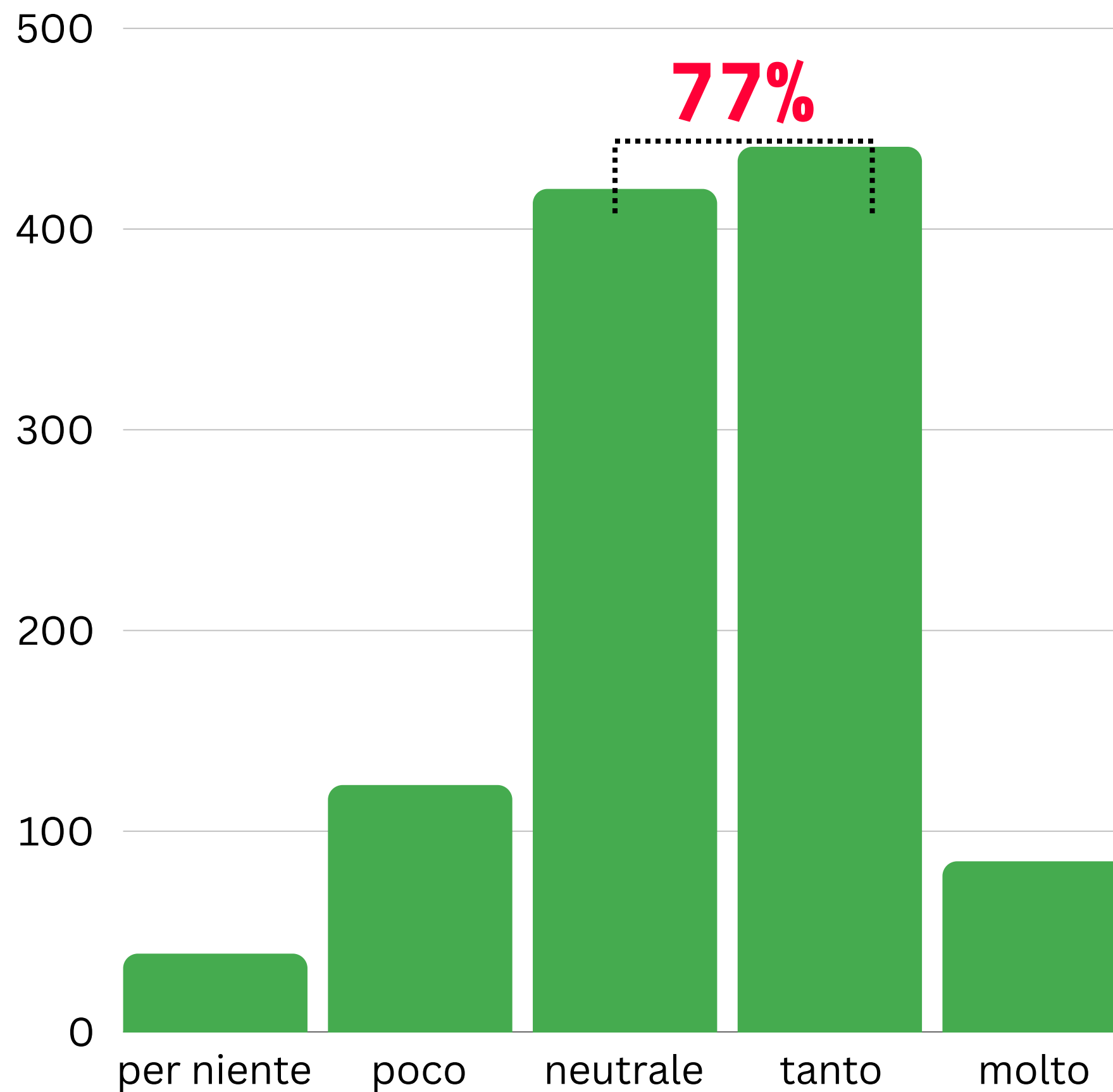


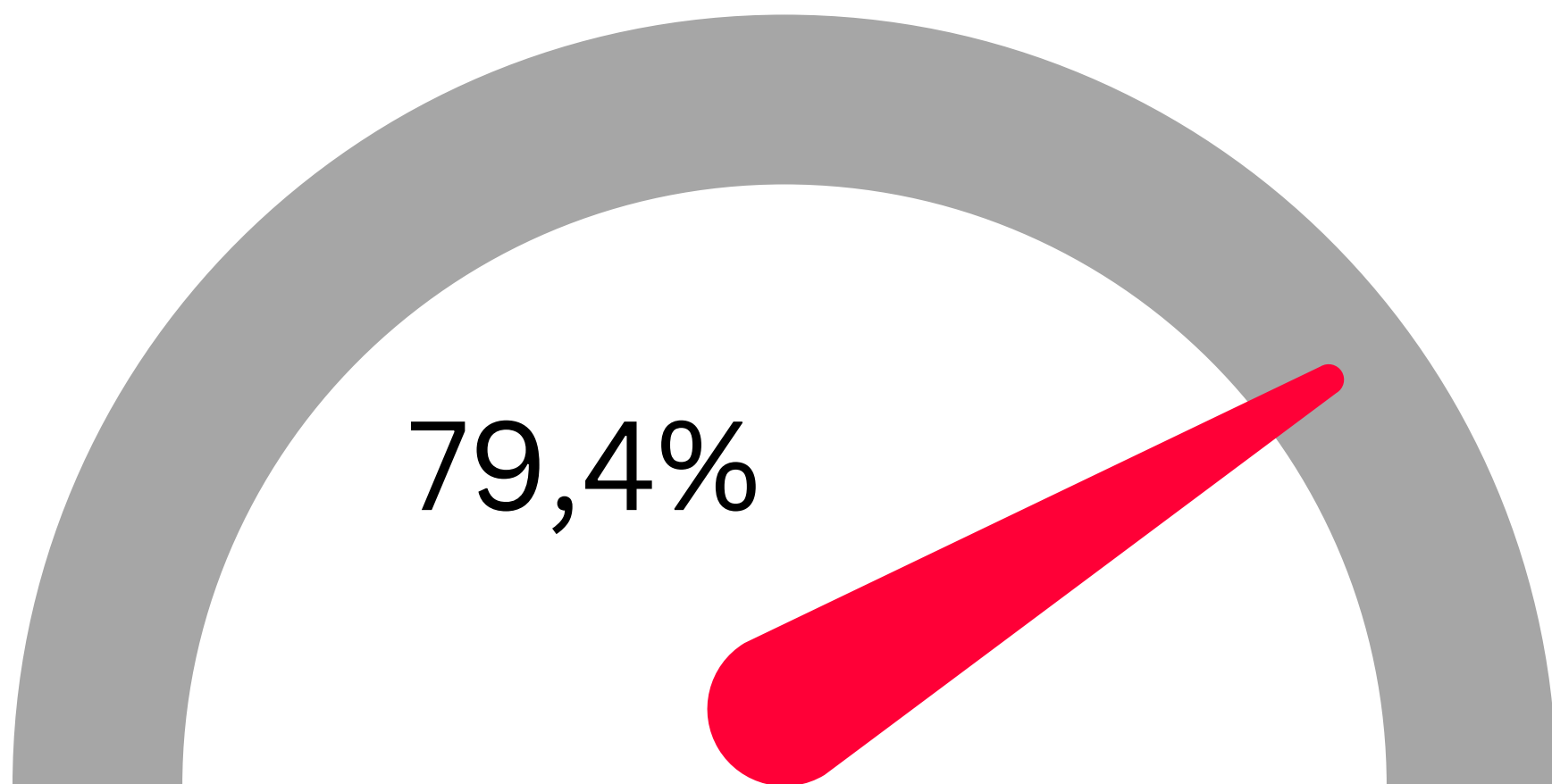
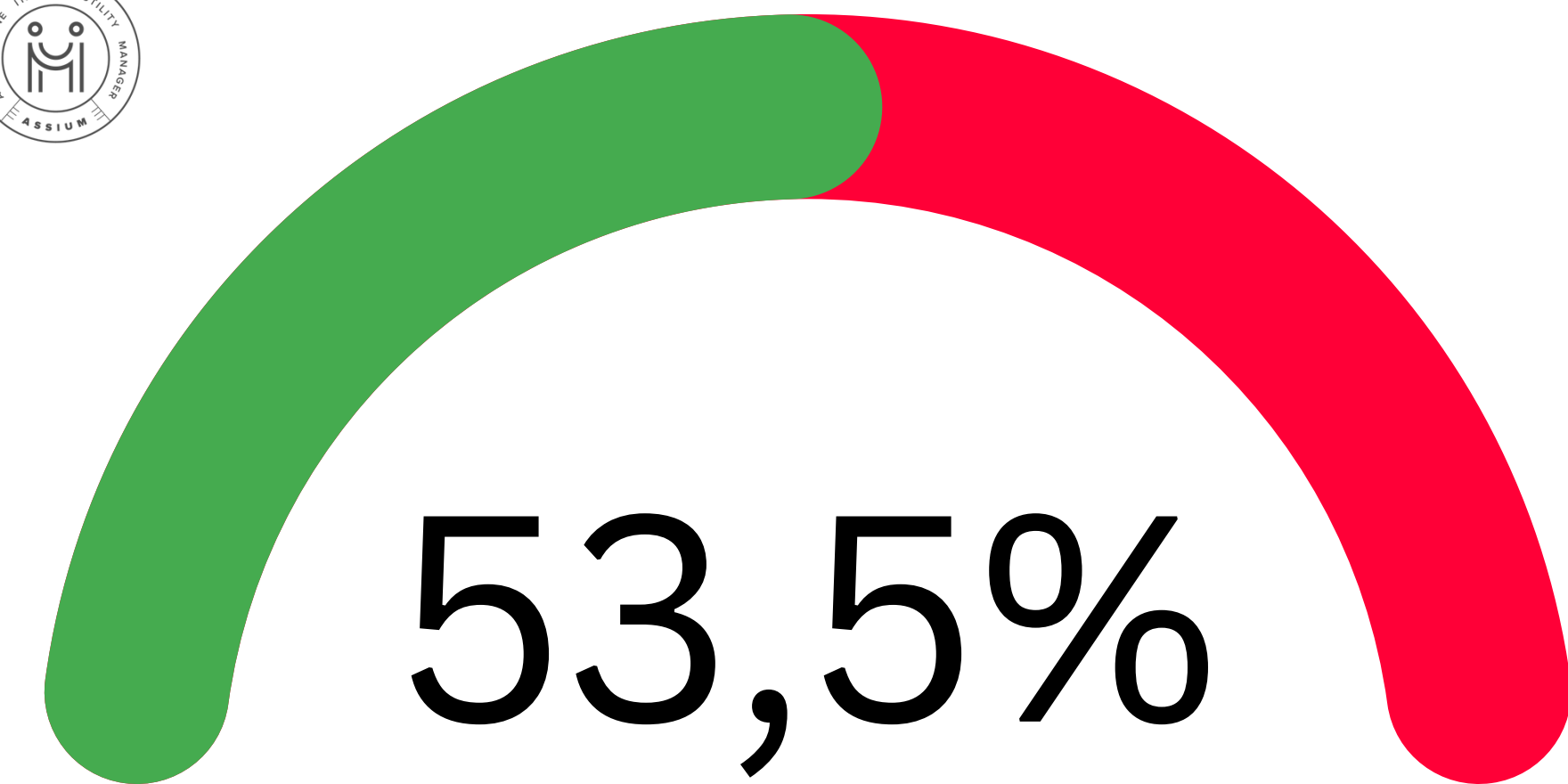
*Ottobre 2024 - Sondaggio realizzato da Reclami Gas e Luce® per ASSIUM -  
Associazione Italiana Utility Manager con il supporto scientifico di Consumerismo.it  
L'indagine è stata condotta con tecnica CAWI su un campione di 1108 individui  
maggioresni e residenti in Italia.  
[www.reclamigaseluce.it](http://www.reclamigaseluce.it)*



Quanto si ritengono soddisfatti complessivamente gli italiani dei propri fornitori utility?

Il 77% degli intervistati ha espresso un livello di soddisfazione tra il neutrale e il molto soddisfatto, indicando che la maggior parte degli utenti ha percepisce il servizio in modo complessivamente positivo o comunque privo di insoddisfazione significativa.





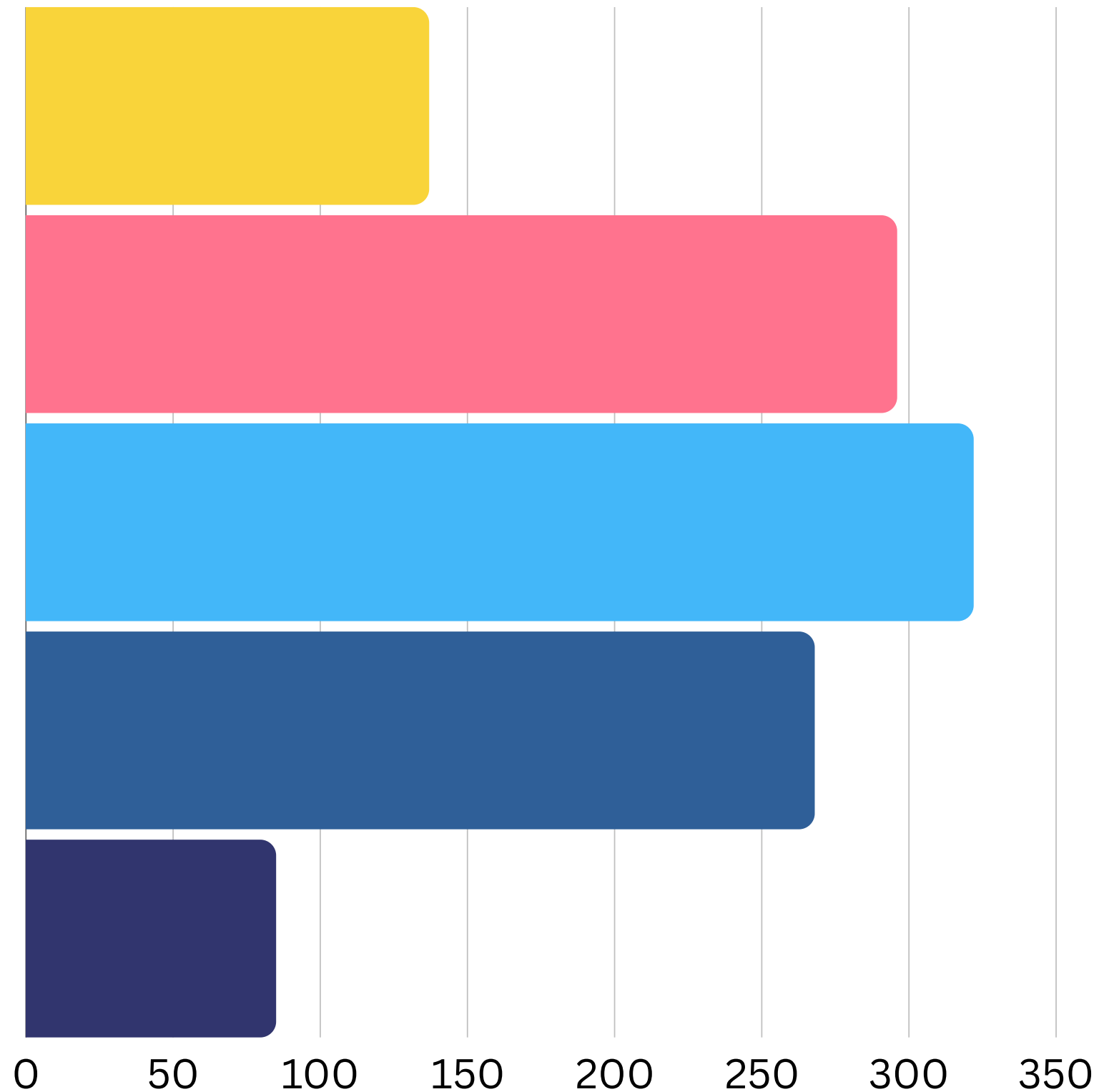
Hai mai avuto problemi con la fatturazione o la gestione del tuo contratto di energia elettrica/gas/telefonia?

Vi è una sorta di equilibrio in merito ai disservizi, con il **53,5%** che dichiara di non averne avuti.

Mentre, l'80%, di chi ha avuto problemi dichiara di aver avuto una **risoluzione piuttosto lenta**. In ogni caso il 77% degli intervistati ritiene semplice mettersi in contatto con il servizio clienti del proprio fornitore.



per nulla   poco   neutrale   sicuro  
molto sicuro



In linea generale ti senti sicuro che le informazioni contrattuali siano chiare e che non vi siano costi nascosti?

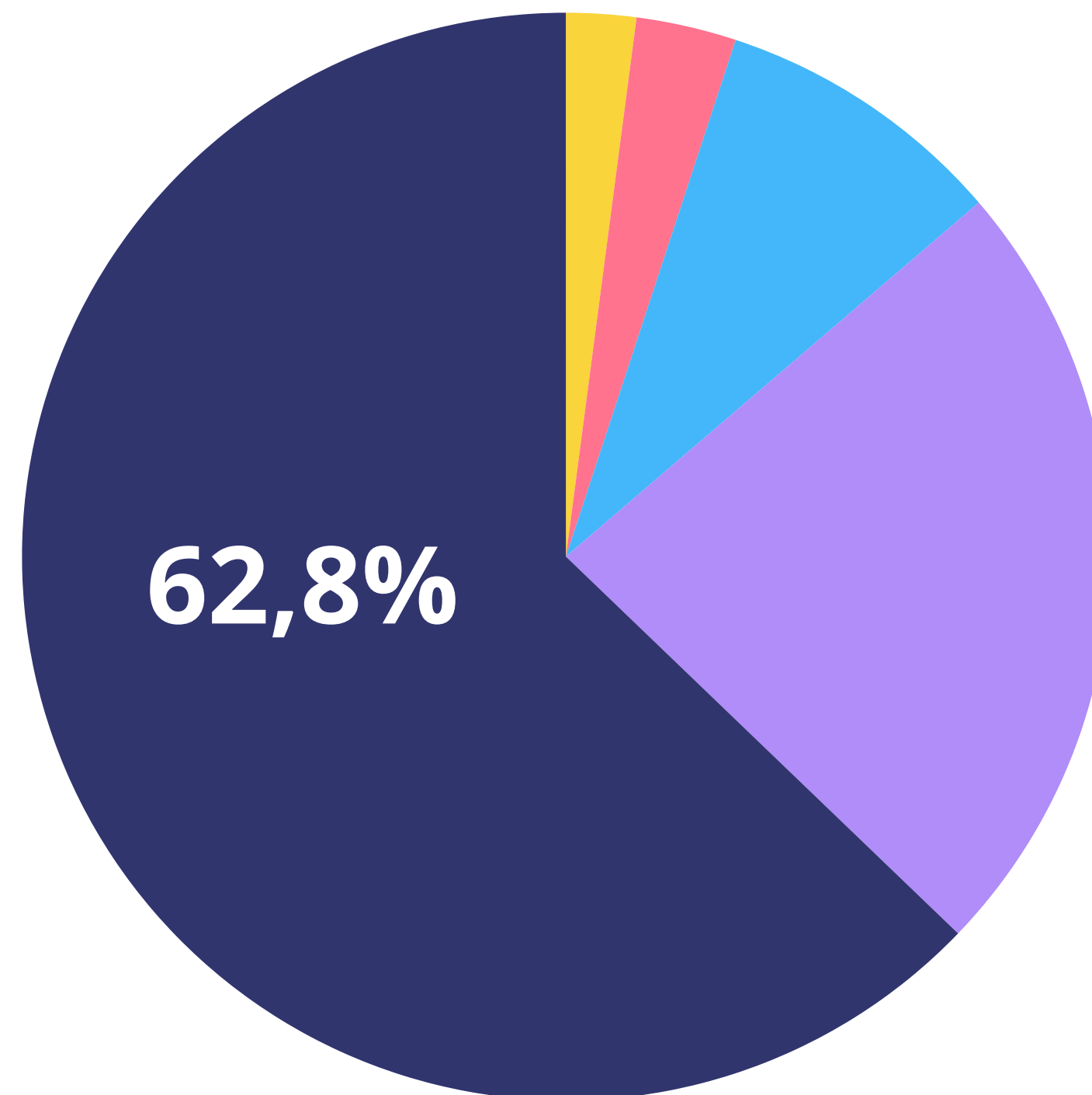
Il **68,2% degli intervistati (755 su 1108)** si ritiene per nulla sicuro, poco sicuro o comunque non troppo sicuro riguardo alla chiarezza delle informazioni contrattuali e all'assenza di costi nascosti. Questo indica una significativa mancanza di fiducia da parte di una vasta porzione dei consumatori nei confronti della trasparenza contrattuale.



Mediamente con quale frequenza valuti nuove offerte/cambi fornitore di energia/gas/telefonia?

Più della metà non programma la valutazione di nuove offerte e/o cambi fornitore per le proprie utenze

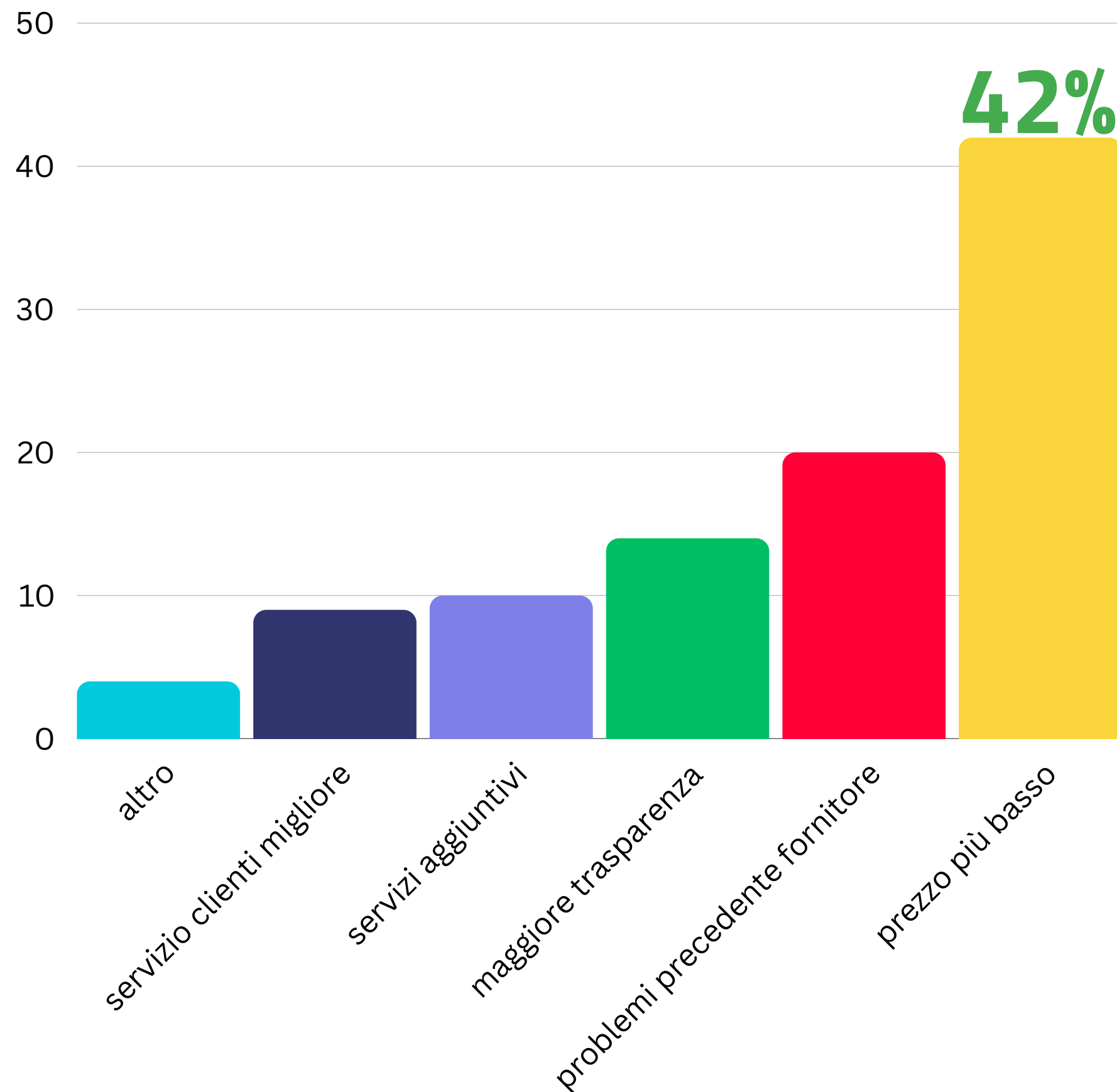
- dopo la prima bolletta
- ogni 3 mesi
- ogni 6 mesi
- una volta l'anno
- quando capita

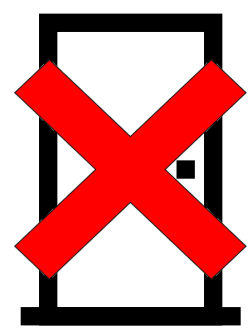




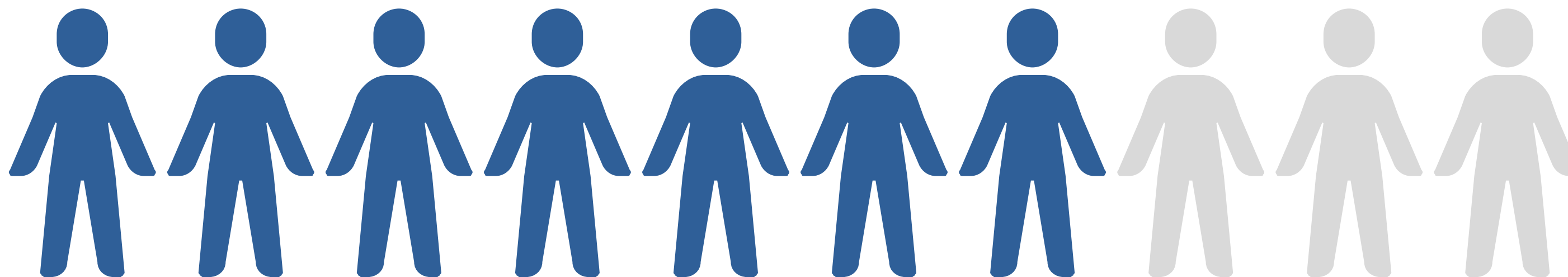
Quali sono le motivazioni che principalmente portano a cambiare fornitore?  
(max 3 scelte)

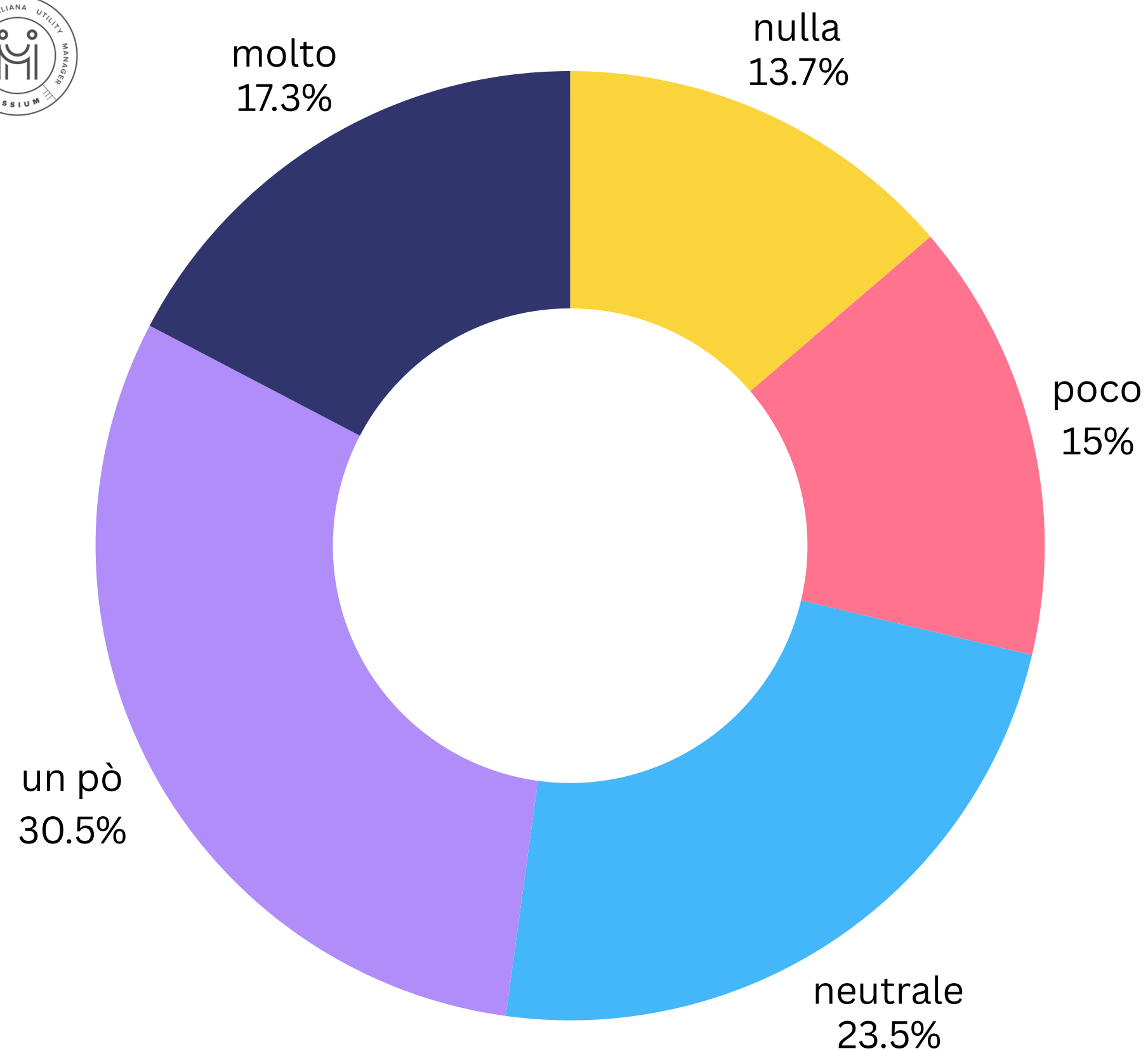
**“Il prezzo prima di tutto”**





7 consumatori su 10 **non sono per nulla propensi** a cambiare il proprio contratto utility tramite call-center e venditore porta a porta

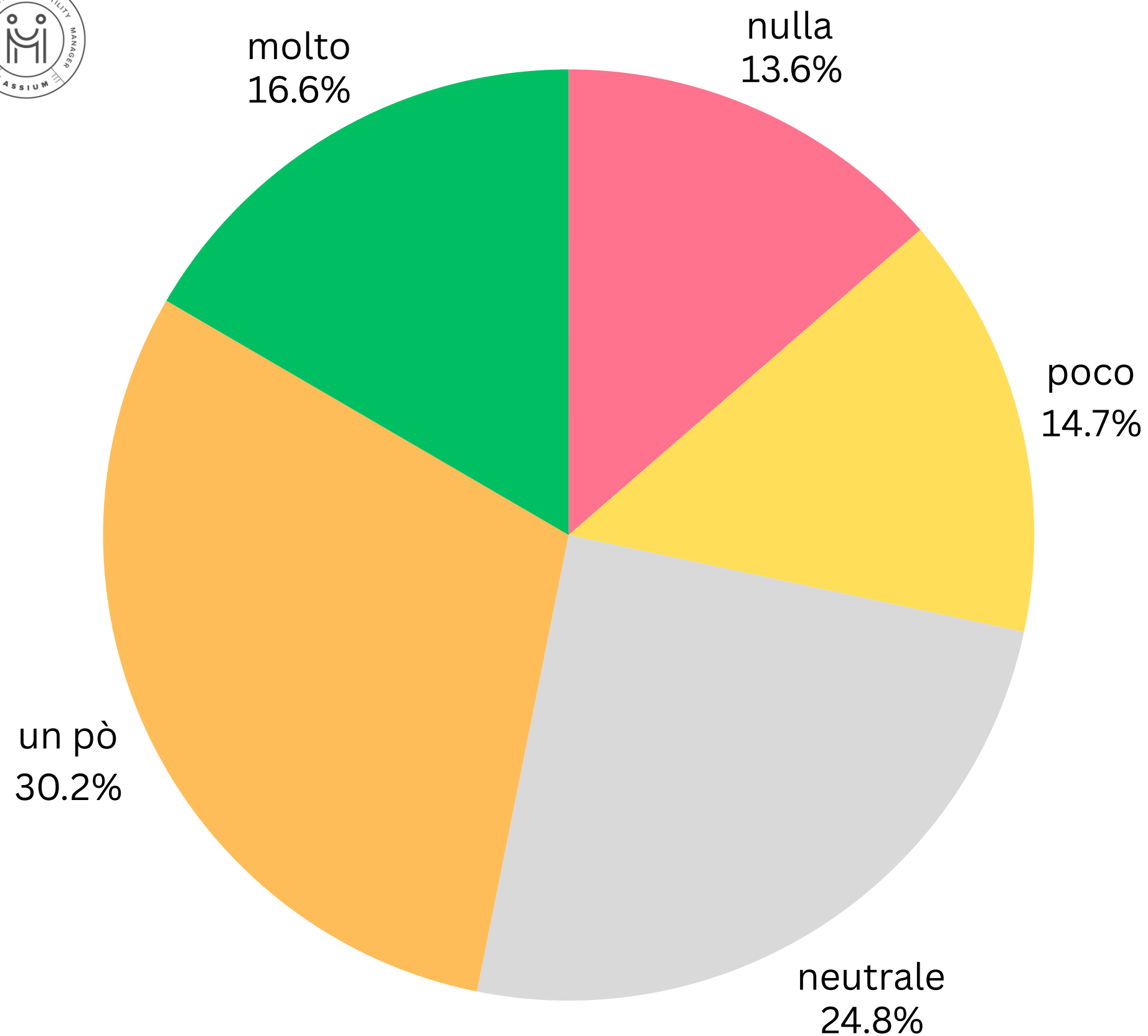




Quanto influenzerebbe nella tua scelta finale di cambiare contratto di energia/gas/telefono sapere che il venditore con cui stai interloquendo è una figura certificata ed iscritta ad un albo professionale?

**Un consumatore su due** ritiene rilevante la certificazione professionale del venditore nel processo decisionale.





Quanto reputi importante rivolgerti ad un consulente certificato nell'ambito delle utility energia/gas/telefonia per affidare la gestione delle tue forniture?

Anche in questo caso la percentuale è in linea (un consumatore su due) considera **importante rivolgersi a un consulente certificato** nel settore delle utility per gestire le proprie forniture.

# FINE



*Ottobre 2024 - Sondaggio realizzato da Reclami Gas e Luce® per ASSIUM -  
Associazione Italiana Utility Manager con il supporto scientifico di Consumerismo.it  
L'indagine è stata condotta con tecnica CAWI su un campione di 1108 individui  
maggioresni e residenti in Italia.  
[www.reclamigaseluce.it](http://www.reclamigaseluce.it)*