

## Attivi per l'ambiente

# Sostenibilità energetica in Italia

*Cittadini ancora poco informati su strumenti  
ma più attenti alle scelte ecologiche*

A cura di Tiziana Toto e Mariano Votta

**C**onsapevoli di cosa sia l'efficienza energetica, ma non di tutti gli strumenti e le scelte individuali che favorirebbero un uso sostenibile dell'energia, visto, ad esempio, che un cittadino su due ignora le detrazioni previste. E, di fronte alle sempre pressanti esigenze di risparmio, tre su quattro chiedono bollette comprensibili e soprattutto basate sui consumi effettivi. Cresce però la coscienza ecologista, considerato che quasi un cittadino su due sarebbe disposto a spendere di più per un'offerta energetica del tutto o in gran parte rinnovabile. Sono questi alcuni dei risultati emersi dalla consultazione civica promossa da Cittadinanzattiva grazie al progetto "SI(e)NERGIA: cittadini e imprese per la sostenibilità energetica", realizzato con il sostegno di Acea, Edison, Enel, Eni gas e luce, Sorgenia. I dati sono stati presentati a fine giugno alla presenza del presidente dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente nonché dei principali interlocutori ed esperti del settore, nel contesto dell'Energy Day di Roma, legato alla Settimana Europea dell'energia sostenibile, promossa come ogni anno dalla Commissione europea.

### Sostenibilità energetica: settori e attori

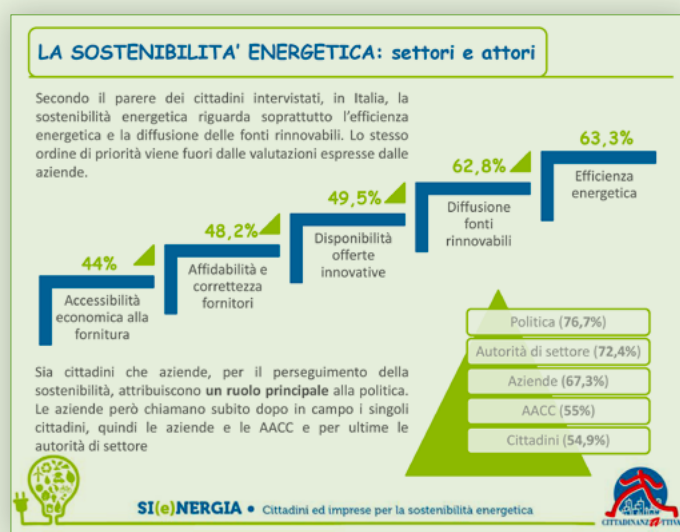
A detta dei cittadini intervistati (2.430), in Italia la sostenibilità energetica riguarda innanzitutto la diffusione sempre maggiore di energia da fonti rinnovabili (63,3%) e l'uso efficiente dell'energia (62,8%); seguono la disponibilità di offerte energetiche innovative (49,5%), l'affidabilità e correttezza dei fornitori (48,2%) e quindi l'accessibilità economica alla fornitura (44%). Concordano sulle medesime priorità i fornitori, che ritengono, così come i cittadini, che la classe politica svolga un ruolo chiave nel perseguimento della sostenibilità energetica (76,7%). Per le aziende un ruolo chiave è rivestito anche dai singoli cittadini, i quali, di contro, sono assai meno fiduciosi sulla possibilità di poter incidere concretamente con i propri comportamenti in termini di efficienza energetica (solo



il 28% ritiene di incidere molto). Inoltre, solo il 45% pensa che, con le proprie scelte di consumo, possa favorire la diffusione di comportamenti virtuosi tra le aziende premiando di fatto quelle più affidabili e responsabili.

### Accessibilità economica: bollette e bonus, questi sconosciuti

A detta degli intervistati, l'accessibilità economica alla fornitura di energia presuppone bollette chiare e facilmente comprensibili (74,1%), agevolazioni/sconti per le fasce più deboli della popolazione (74,7%) e soprattutto la regolare disponibilità di bollette calcolate in base a consumi effettivi, per evitare conguagli e maxi bollette (76,8%). Le principali criticità si riscontrano proprio nella regolare disponibilità di bollette dell'energia calcolate in base a consumi effettivi e non stimati (45,5%), nella insufficiente chiarezza e comprensibilità delle bollette (43,1%), oltre che nella carenza di offerte personalizzabili (41,3%).





Che la bolletta sia ancora un ostacolo è testimoniato anche dal fatto che quasi la metà del campione intervistato (46,8%) ammette di leggerla per intero ma di non aver chiara la composizione delle voci e i relativi importi.

Parimenti, è ancora rilevante la percentuale (47,5%) di coloro che non sono al corrente del Bonus energia (elettrico e gas). E anche tra coloro che ne sono a conoscenza si sottolinea come siano tuttora inadeguate sia le misure per meglio far conoscere il Bonus (63,5%) sia gli importi destinati ai richiedenti (49%).

### Affidabilità del fornitore

Secondo gli intervistati i fattori critici, su cui si gioca l'affidabilità o meno del fornitore, sono proprio la formulazione di offerte chiare e trasparenti (ne è convinto il 54,6% del campione), pratiche aggressive e/o scorrette nell'acquisizione dei nuovi clienti (45,5%), un Servizio Clienti non sempre in grado di rispondere rapidamente (36,8%). Indicazioni che confermano quanto già di dominio delle aziende, consapevoli, come riscontrato dall'indagine, di come le pratiche aggressive e/o scorrette e la formulazione di offerte chiare siano in cima alle attenzioni dei clienti.

### Switching: Il "Trova Offerte" dell'Autorità? Nessuno (o quasi) lo cerca..

In effetti, siamo di fronte ad un campione di cittadini ancora poco propenso allo switching, dato che il 59,5% non ha mai cambiato il fornitore di energia elettrica e/o gas. Tra coloro che hanno cambiato fornitore, prevalgono quelli che dichiarano di essersi orientati reperendo le informazioni tramite pubblicità radio/tv/web (21,4%), siti internet non istituzionali di comparazione delle offerte (17,4%), promotori commerciali (16,5%).

### Innovazione: di che si tratta?

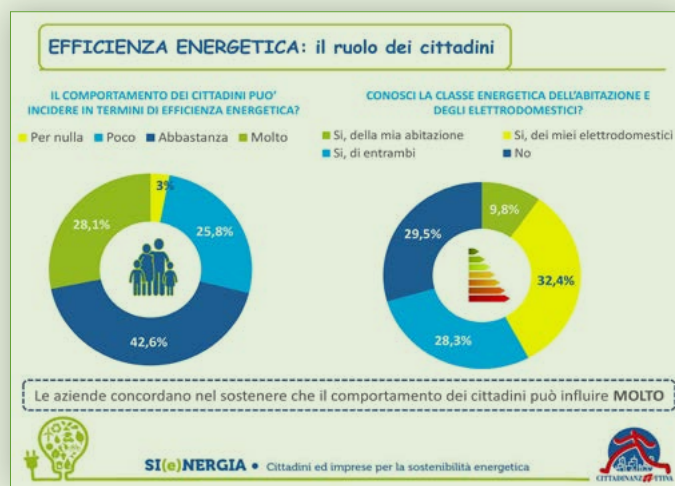
È un'area dove il punto di vista dei cittadini e quel che le aziende ritengono essere l'orientamento prevalente dell'utenza diverge, e non di poco. Infatti, per i cittadini i servizi energetici innovativi sono tutti quei prodotti e soluzioni per l'efficienza energetica (la pensa così il 53,7% degli intervistati: parliamo pertanto di caldaie, climatizzatori, lampade LED, installazione di impianti fotovoltaici, ecc.) nonché una serie variegata di servizi aggiuntivi (53,4%: per esempio, si va dalle assicurazione sugli impianti alla manutenzione delle caldaie, passando per una più generale consulenza energetica). Al terzo posto, se vogliamo un po' a sorpresa, figurano le offerte per la mobilità elettrica col 49% dei consensi.

Di contro, le aziende si prefigurano innanzitutto modalità innovative di contatto con il fornitore (es. chat dedicata, social, ecc.), seguite dalle applicazioni per rendere *smart* la propria abitazione (es. controllo a distanza degli elettrodomestici, del riscaldamento, ecc.) e dal già citato ventaglio di servizi aggiuntivi.

### Comportamenti efficienti e scelte "rinnovabili"

Quanto i singoli cittadini possono incidere in termini di efficienza energetica con il loro comportamento? Le aziende ci credono molto, assai meno i cittadini che nel 42,6% ritengono che i loro comportamenti possano incidere abbastanza. A conferma di ciò il 46% dichiara di essersi limitati per lo più all'installazione di lampade LED e all'acquisto di elettrodomestici a basso consumo. Dato interessante è che oltre il 50% dei cittadini ignora le detrazioni previste per l'efficientamento energetico. Di contro però, sembrerebbe farsi spazio una coscienza ecologista almeno tra quelli che si dichiarano interessati a conoscere la provenienza dell'energia utilizzata (67,8%) e a sottoscrivere un'offerta per la fornitura di energia prodotta esclusivamente o in maggior parte da rinnovabili, anche se non dovesse essere la più economica (45,6%).

Il messaggio che si evince da questa ricognizione civica è che non solo le fonti energetiche, ma anche i comportamenti e le scelte dei consumatori dovrebbero essere maggiormente "rinnovabili" – sulla base di informazioni corrette e di una sempre maggiore consapevolezza – per concorrere, in definitiva, al raggiungimento dell'obiettivo 7 dell'Agenda 2030 dell'ONU, volto ad "assicurare a tutti l'accesso a sistemi di energia economici, affidabili, sostenibili e moderni. A tal fine rimane cruciale il ruolo svolto da tutti gli attori del mercato, dalla classe politica che ne definisce le regole, all'Autorità deputata ad implementarle, agli operatori che non solo devono rispettare queste regole ma anche proporre una competizione su base virtuosa e nel pieno rispetto dei consumatori. ●



**CITTADINANZATTIVA**  
 – ONLUS  
 C.F. 80436250585

Centralino: 06367181 (dal lunedì al venerdì 9.00/17.00 orario continuato);  
 Per la tutela dei tuoi diritti, contatta il PIT Servizi: **0636718555** (lun. – merc. – ven. 9.30/13.30);  
**pit.servizi@cittadinanzattiva.it**;  
 Per saperne di più sulle attività di Cittadinanzattiva, visita il sito, iscriviti alla newsletter gratuita su [www.cittadinanzattiva.it](http://www.cittadinanzattiva.it)

