

# INDAGINE LORIEN PER ESTRA

*Efficientamento energetico,  
la strada per risparmiare*

Target: POPOLAZIONE e AZIENDE

# SCHEDA METODOLOGICA E STRUTTURA D'INDAGINE

- **Istituto:** Lorien Consulting Srl



## INDAGINE DOMESTICI:

- **Numero delle persone interpellate ed universo di riferimento:**  
500 cittadini rappresentativi della Popolazione italiana
- **Criteri seguiti per la formazione del campione:**  
rappresentatività garantita per sesso, età, area geografica e dimensione centro



## INDAGINE AZIENDE:

- **Numero delle persone interpellate ed universo di riferimento:**  
250 aziende rappresentative delle PMI italiane
- **Criteri seguiti per la formazione del campione:**  
rappresentatività garantita per area geografica e settori (Industria in senso stretto, costruzioni, servizi commercio - trasporto - alloggio – ristorazione, altri servizi )

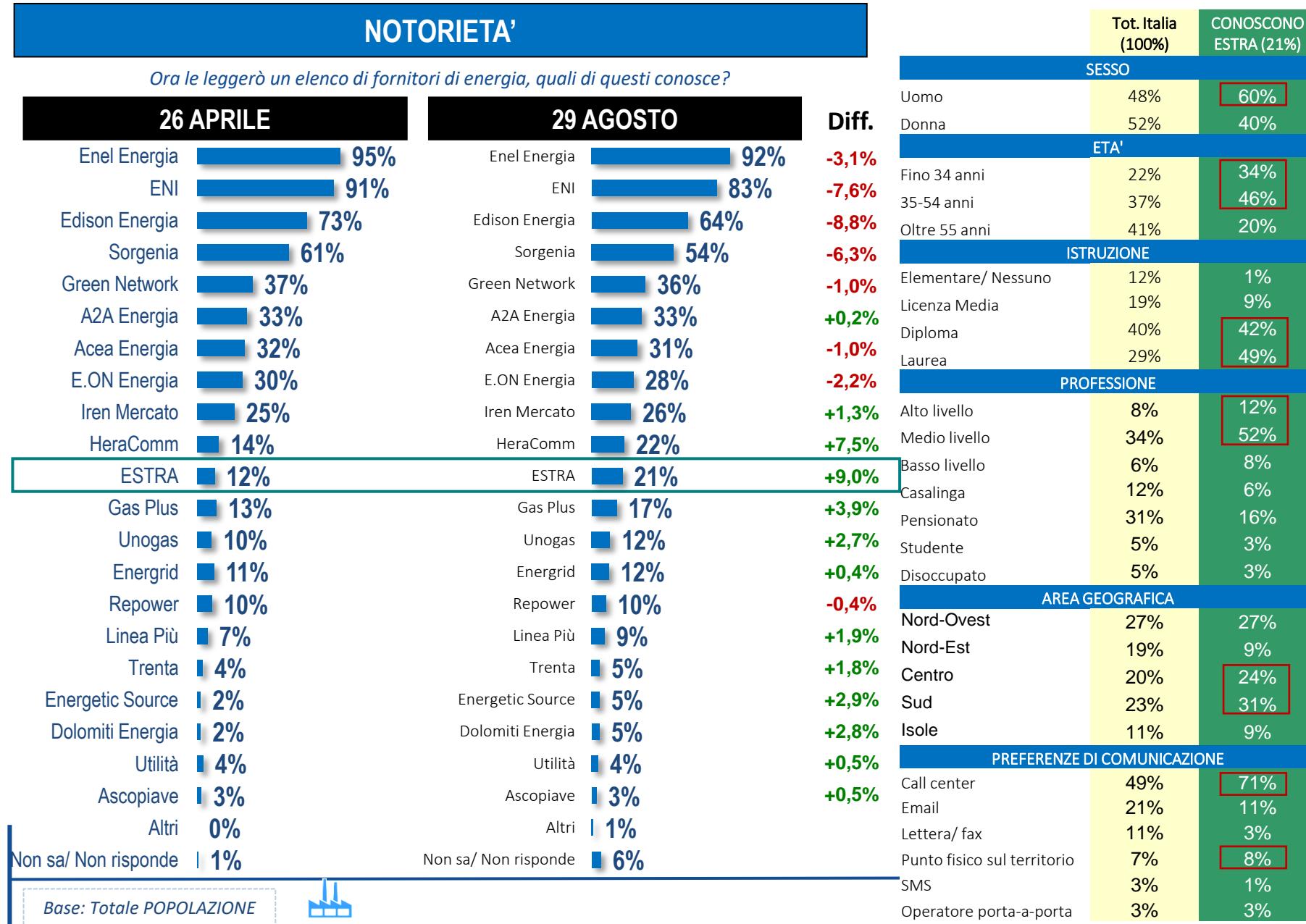
- **Metodo di raccolta delle informazioni:**  
CATI (Computer-Assisted Telephone Interviewing)
- **Data di realizzazione delle interviste:**  
23-29 Agosto 2017
- **Metodo di elaborazione:**  
SPSS – Elaborazione quantum – Intervallo di confidenza 95%
- **Direttore di ricerca:**  
Matteo Pietripaoli

# IL MERCATO ENERGETICO

---

*Il Mercato della fornitura di energia, conoscenza degli operatori, fornitura gas/elettricità, grado di soddisfazione.*

# LA SITUAZIONE DEL MERCATO: NOTORIETÀ DELLE AZIENDE FORNITORI



Nell'ordine **Enel ed ENI** sono conosciute dalla quasi totalità degli italiani, seguono a breve distanza Edison e Sorgenia. La distanza con gli altri operatori del mercato è notevole: **ESTRA** è conosciuta da circa il 21% degli italiani.

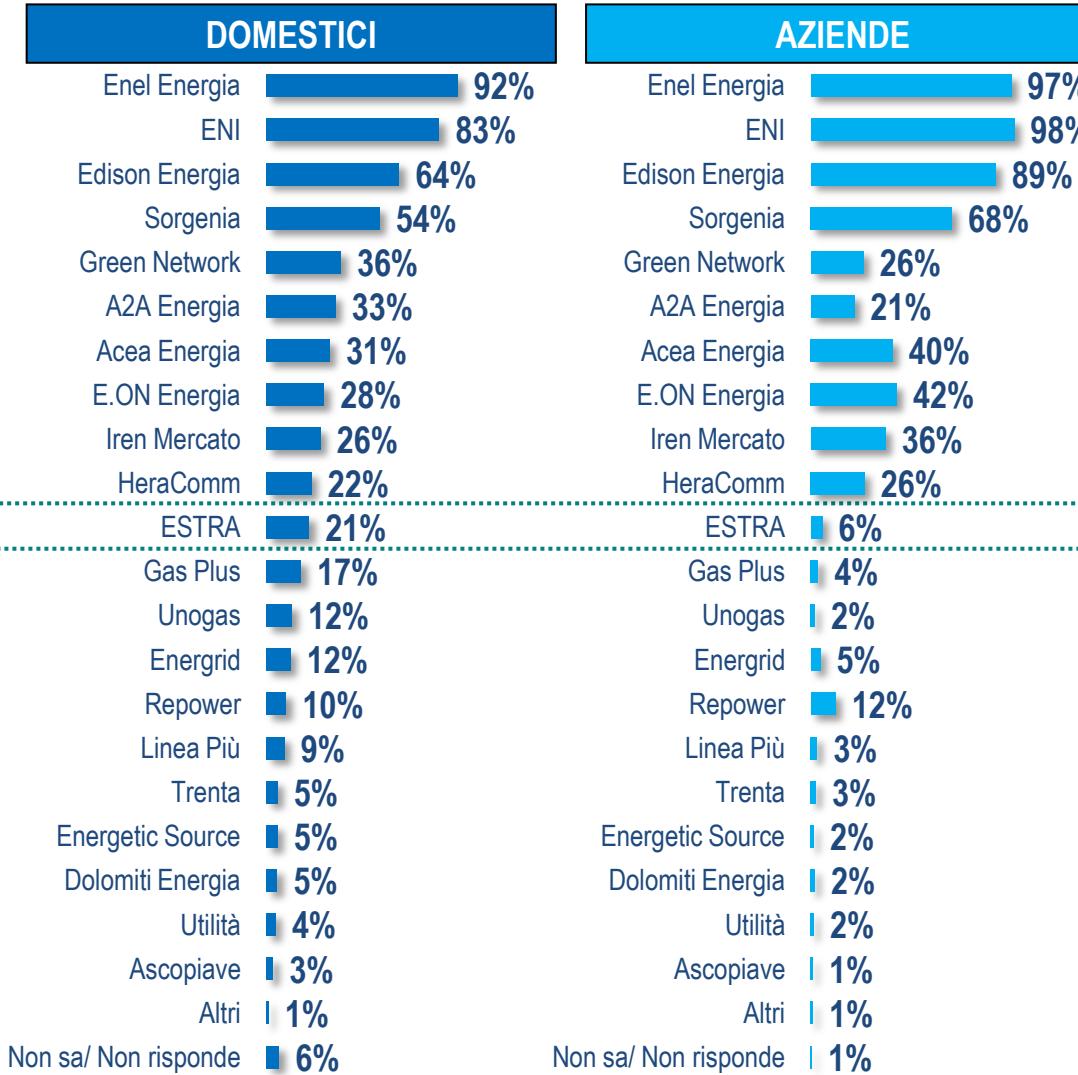
Fra tutte proprio **ESTRA** è l'azienda che ottiene il maggior incremento di notorietà dalla scorsa rilevazione di Aprile.

**ESTRA** è nota soprattutto: nelle fasce più giovani di età, tra i più acculturati (laurea) e professionalmente di medio-alto livello; la conoscenza, pur concentrata nel centro-sud è abbastanza distribuita anche nel resto del Paese; preferiscono rapportarsi al proprio fornitore via callcenter o in un punto fisico sul territorio.

# NOTORIETÀ DELLE AZIENDE FORNITORI (DOMESTICI VS AZIENDE)

## NOTORIETÀ

Ora le leggerò un elenco di fornitori di energia, quali di questi conosce?



Rispetto al totale della popolazione (Domestici) ESTRA è meno conosciuta fra le AZIENDE intervistate, cala infatti al 6% di notorietà.

Nel campione analizzato le prime 4 aziende fornitrice per notorietà (Enel, Eni, Edison e Sorgenia) ottengono tutte valori maggiori a discapito delle aziende minori (e ad eccezione di E-on, Acea, Iren e HeraComm).

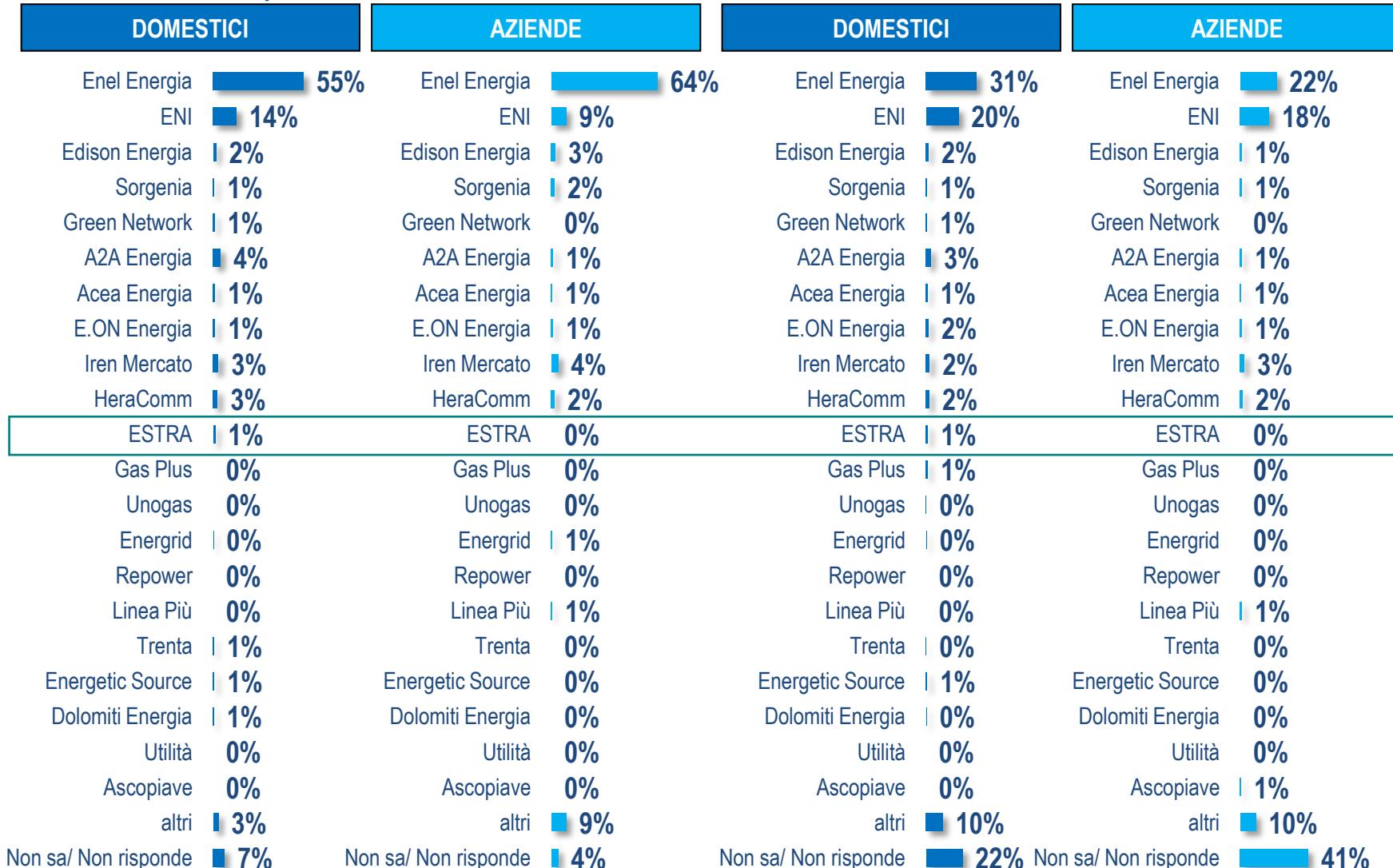
# FORNITURE ELETTRICITÀ E GAS (DOMESTICI VS AZIENDE)

## FORNITORI ELETTRICITÀ

## FORNITORI GAS

Qual è il suo fornitore di ENERGIA ELETTRICA?

Qual è il suo fornitore di GAS?



Base: Totale POPOLAZIONE

Base: Totale AZIENDE

Base: Totale POPOLAZIONE

Base: Totale AZIENDE

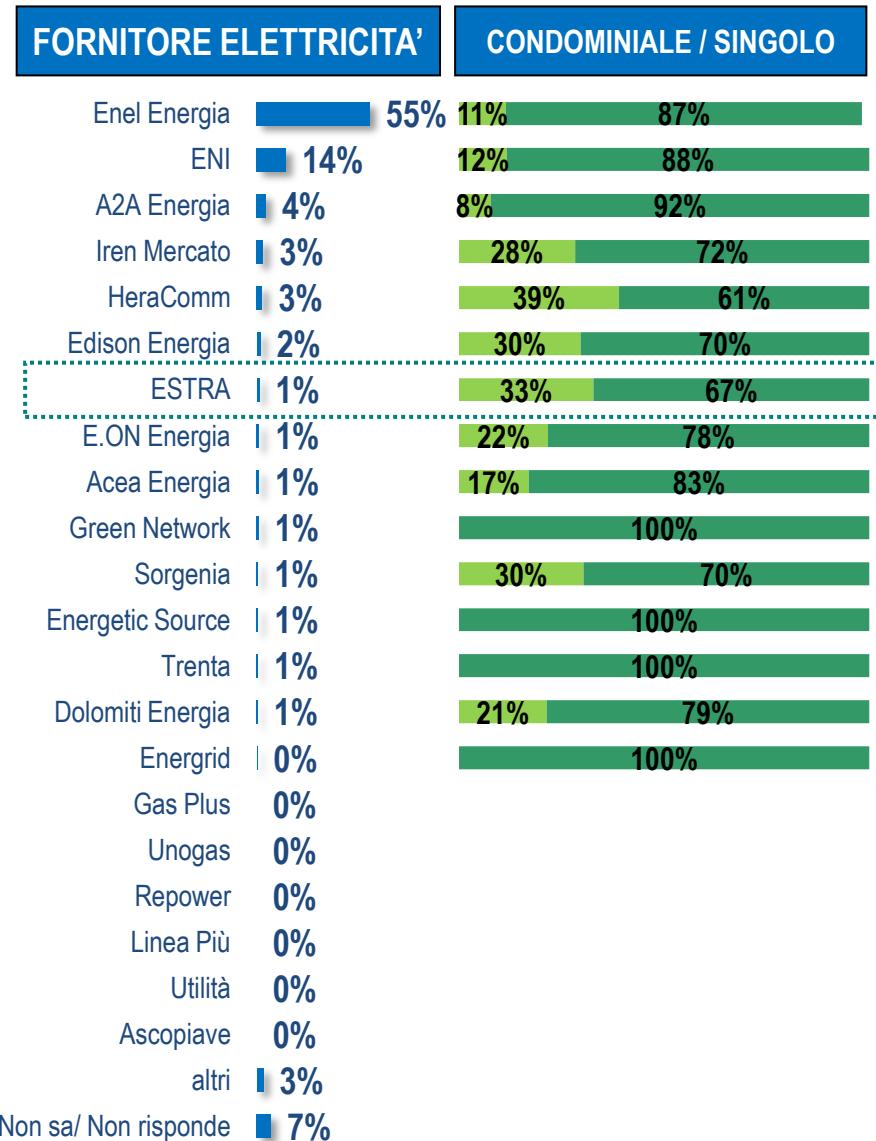
*Nel campione di contratti domestici analizzato (rappresentativo della popolazione italiana) Enel si conferma il primo fornitore di energia elettrica (al 55%) e di gas (al 31%), al secondo posto Eni (14% per elettricità e 20% gas). ESTRA detiene una quota di mercato attorno all'1% su base nazionale sia per la fornitura di elettricità che di gas.*

*Nel campione di Aziende (di soli 250 casi) Enel si conferma con oltre il 50% del mercato di elettricità e sempre primo, ma quasi al pari di ENI, in quello del gas.*

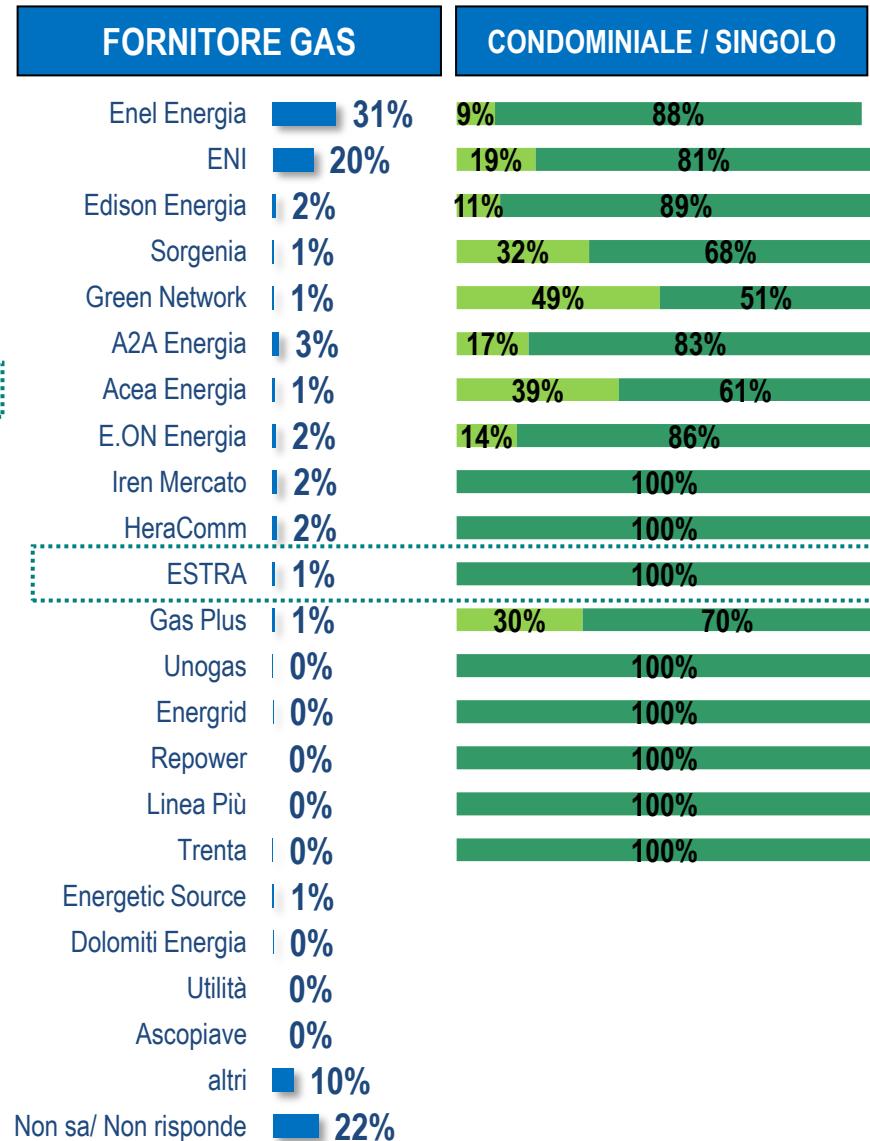
*Nel campione non sono state rilevate aziende che hanno ESTRA come proprio fornitore*

# I FORNITORI – IMPIANTI CONDOMINIALI E SINGOLI

Qual è il suo fornitore di ENERGIA ELETTRICA?



Qual è il suo fornitore di GAS?



## MEDIA DOMESTICI

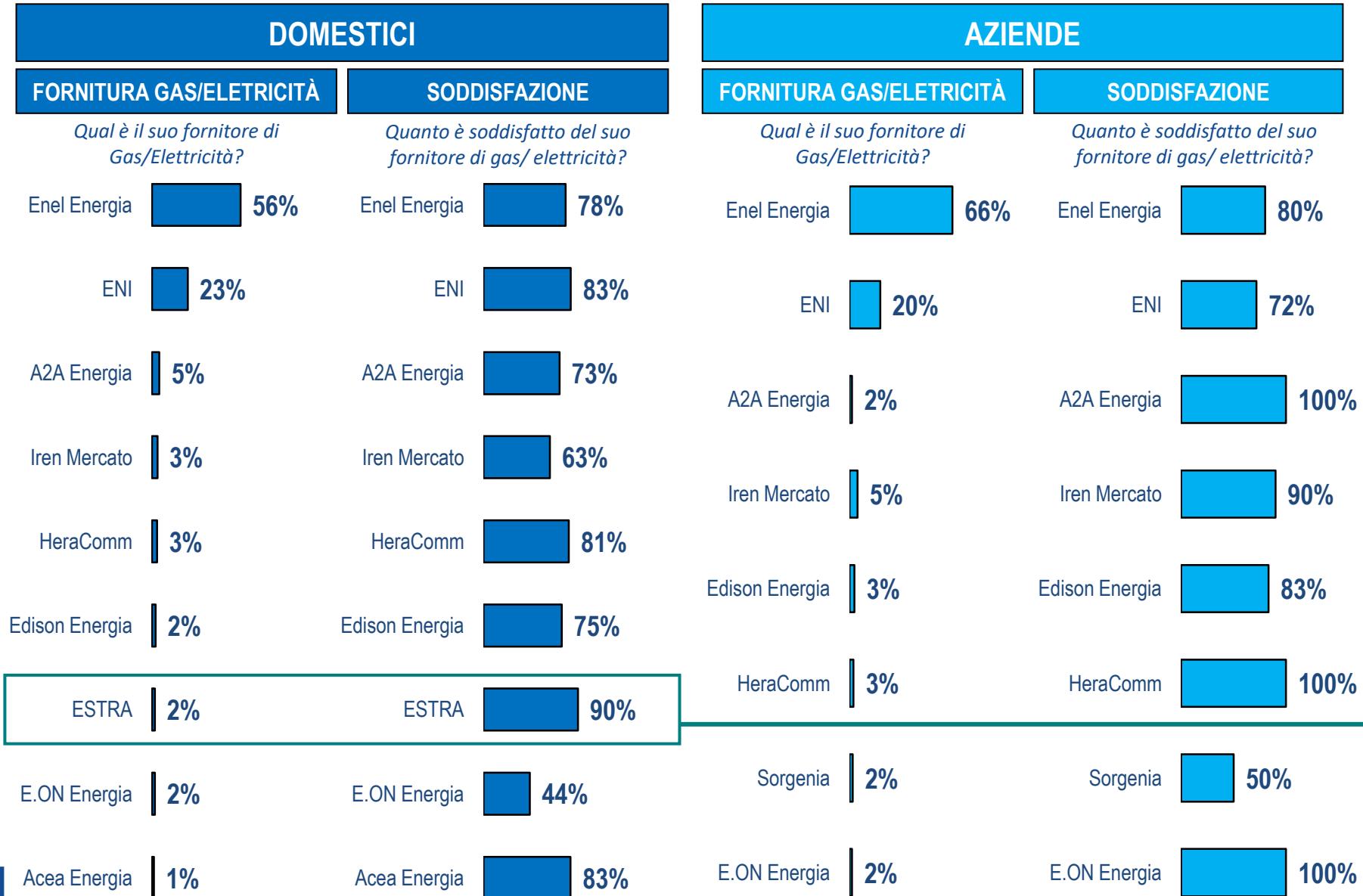
Impianto condominiale	14%
Impianto singolo	85%

Analisi della differenza in % tra impianti condominiali e singoli.

Divisi per Fornitore (elettricità o gas).

La totalità dei clienti ESTRA intervistati per il gas ha un impianto singolo, mentre per l'elettricità circa un terzo sono contratti condominiali.

# SODDISFAZIONE COMPLESSIVA (DOMESTICI VS AZIENDE)



N.B. Per poter dare una misurazione approssimativa del grado di soddisfazione di ciascun fornitore (dato il campione ristretto di clienti per ciascuno) abbiamo messo assieme le forniture di elettricità e gas sotto la medesima etichetta.

Enel ed Eni hanno livelli di soddisfazione approssimativamente tra il 70% e l'80%

**ESTRA** presenta il massimo grado di soddisfazione rispetto ai concorrenti.

Punti di forza: tariffe convenienti, tecnologicamente avanzata, attenta ai clienti; Debolezza: diversificazione dei servizi.



## CARATTERISTICHE DI ESTRA – VOTO MEDIO (1-10)

Base: clienti estra (9 casi)

Propone tariffe convenienti	8,6
Tecnologicamente avanzata	8,6
Attenta alle esigenze dei clienti	8,5
Attenta all'ambiente	8,2
Offre servizi diversi	5,5

# MOTIVI DI SODDISFAZIONE

	Enel Energia	ENI	A2A Energia	Iren Mercato	Hera Comm	Edison Energia	ESTRA	E.ON Energia
<b>BASE soddisfatti</b>	<b>220</b>	<b>95</b>	<b>17</b>	<b>11</b>	<b>13</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>4</b>
Prezzo/condizioni economiche	74%	81%	80%	53%	78%	77%	92%	83%
Misurazione dei consumi	67%	61%	83%	67%	61%	88%	87%	83%
Chiarezza/trasparenza bolletta	37%	38%	51%	36%	35%	28%	66%	
Fatturazione e importi	24%	27%	58%	34%	16%	5%	15%	
Servizi assistenza clienti/ risoluzione problemi	20%	26%	19%	50%	16%	8%	30%	
Comunicazioni	15%	6%	12%	12%	2%			
Sito web/ app/ fatturazione on line	5%	3%			12%			17%
Presenza fisica/vicinanza al cliente	5%	7%	11%		9%			
Offerte integrate e promozioni	4%	8%	11%	3%				
Programmi fedeltà	4%	3%						
Servizi aggiuntivi	1%		7%					
Gestione reclami	2%		20%					
Altro	2%	1%	11%	12%				
Non sa	0%							

*Ranking delle motivazioni di soddisfazione per ogni fornitore.*

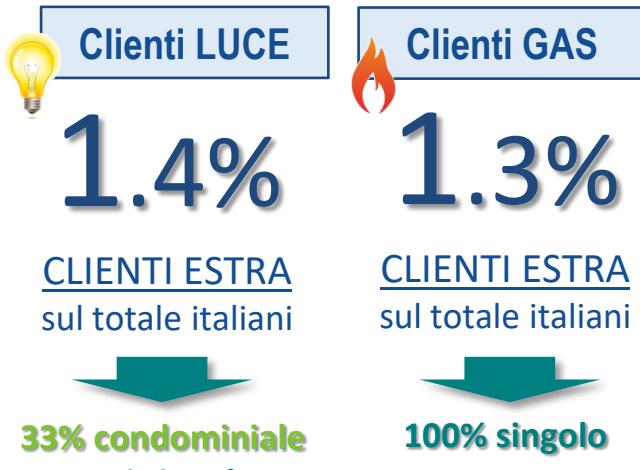
# KEY INDICATORS - ESTRA

## NOTORIETA'

conoscono ESTRA...



## FORNITURA



Base: Totale Italia

## SODDISFAZIONE CLIENTI ESTRA

**89%**

di CLIENTI ESTRA soddisfatti

## MOTIVI DI SODDISFAZIONE

- 92% Prezzo/condizioni economiche
- 87% Misurazione dei consumi
- 66% Chiarezza/ trasparenza bolletta

## MISURE DI EFFICIENTAMENTO

**32%**

Dei CLIENTI ESTRA  
hanno effettuato misure di  
efficientamento energetico

Base: CLIENTI ESTRA

### Quali misure?

- Ridotto drasticamente i consumi
- Sostituzione caldaia
- Sostituzione tipologia di impianto riscaldamento
- Sostituzione lampade a basso consumo (led)
- Cappotto di isolamento termico
- Sostituzione elettrodomestici intelligenti/ a basso consumo

Investimento medio:  
**30.000 €**

Come precedentemente evidenziato  
ESTRA si posiziona in maniera  
positiva nel mercato:

A fronte di una quota complessiva  
di mercato di circa il 2% (1,4% per  
la fornitura di elettricità e 1,3% per il  
gas) è nota al 21% degli italiani e al  
6% del campione di aziende.

La quasi totalità dei clienti di ESTRA  
intervistati (8 su 9) si dichiara  
soddisfatto!

I principali motivi di soddisfazione  
riguardano il servizio di fornitura: il  
prezzo, la misurazione dei consumi e  
la chiarezza della bolletta.

Il 32% dei CLIENTI ESTRA dichiara di  
aver effettuato delle misure di  
efficientamento energetico, con  
una spesa media di circa 30.000 €

# L'EFFICIENTAMENTO ENERGETICO

---

*Riduzione dei costi, le misure di efficientamento, risparmio percentuale previsto, servizi di valutazione degli interventi*

# L'EFFICIENTAMENTO ENERGETICO (DOMESTICI VS AZIENDE)

## L'efficientamento delle CASE riduce i costi

Quanto ritiene che l'EFFICIENTAMENTO ENERGETICO DELLE CASE possa portare ad una sensibile riduzione dei costi in bolletta?

**70%**

**49%**  
tra gli abitanti  
della Toscana

degli italiani ritiene che  
**l'efficientamento energetico delle case**  
riduca sensibilmente i costi in bolletta

11% ritiene che li riduca di **MOLTO**

## Hanno ATTUATO misure di efficientamento

Negli ultimi 12 mesi ha messo in atto delle misure di efficientamento energetico?

**18%**

Quanto hanno influito  
**AGEVOLAZIONI FISCALI?**

Molto	12%
Abbastanza	44%
	56%

degli italiani dichiara di aver  
messo in atto misure di  
efficientamento energetico

Base: Totale POPOLAZIONE

## L'efficientamento delle AZIENDE riduce i costi

Quanto ritiene che l'EFFICIENTAMENTO ENERGETICO DELLE AZIENDE possa portare ad una sensibile riduzione dei costi in bolletta?

**77%**

**86%**  
tra le aziende  
toscano

delle aziende intervistate ritiene che  
**l'efficientamento energetico delle aziende**  
riduca sensibilmente i costi in bolletta

17% ritiene che li riduca di **MOLTO**

## Hanno ATTUATO misure di efficientamento

Negli ultimi 12 mesi ha messo in atto delle misure di efficientamento energetico?

**32%**

Quanto hanno influito  
**AGEVOLAZIONI FISCALI?**

Molto	20%
Abbastanza	42%
	62%

delle aziende dichiara di aver  
messo in atto misure di  
efficientamento energetico

**17%**

Si sono rivolti ad una  
società di servizi energetici  
(ESCO)

Il 70% degli italiani (contratti  
domestici), ritiene che  
**l'efficientamento delle case riduca**  
sensibilmente i costi in bolletta.

Per le aziende ciò è ancora più forte  
(77% di cui per il 17% delle aziende  
intervistate li riduce di molto).

Il 18% degli italiani dichiara di aver  
messo in atto misure di  
efficientamento energetico (anche  
grazie alle agevolazioni fiscali,  
secondo il 56%).

E' addirittura il 32% delle aziende  
(1 su 3) a dichiarare di aver messo  
in atto delle misure, solo in minima  
parte (17%) affidandosi ad ESCO e  
con un sostanziale impatto delle  
agevolazioni fiscali (62%).

Base: Totale AZIENDE

# L'EFFICIENTAMENTO ENERGETICO – IN TOSCANA

## L'efficientamento delle CASE riduce i costi

Quanto ritiene che l'EFFICIENTAMENTO ENERGETICO DELLE CASE possa portare ad una sensibile riduzione dei costi in bolletta?

**49%**

degli abitanti della Toscana ritiene che **l'efficientamento energetico delle case** riduca sensibilmente i costi in bolletta

## Hanno ATTUATO misure di efficientamento

Negli ultimi 12 mesi ha messo in atto delle misure di efficientamento energetico?

**15%**

degli abitanti della Toscana dichiarano di aver messo in atto misure di efficientamento energetico

Base: Totale POPOLAZIONE

## L'efficientamento delle AZIENDE riduce i costi

Quanto ritiene che l'EFFICIENTAMENTO ENERGETICO DELLE AZIENDE possa portare ad una sensibile riduzione dei costi in bolletta?

**86%**

delle aziende toscane ritiene che **l'efficientamento energetico delle aziende** riduca sensibilmente i costi in bolletta

## Hanno ATTUATO misure di efficientamento

Negli ultimi 12 mesi ha messo in atto delle misure di efficientamento energetico?

**32%**

delle aziende toscane dichiarano di aver messo in atto misure di efficientamento energetico

Base: Totale AZIENDE

**FOCUS SULLA TOSCANA:**  
rispetto al totale Italia gli abitanti della Toscana sono molto meno convinti che le misure di efficientamento possano ridurre sensibilmente i costi in bolletta.

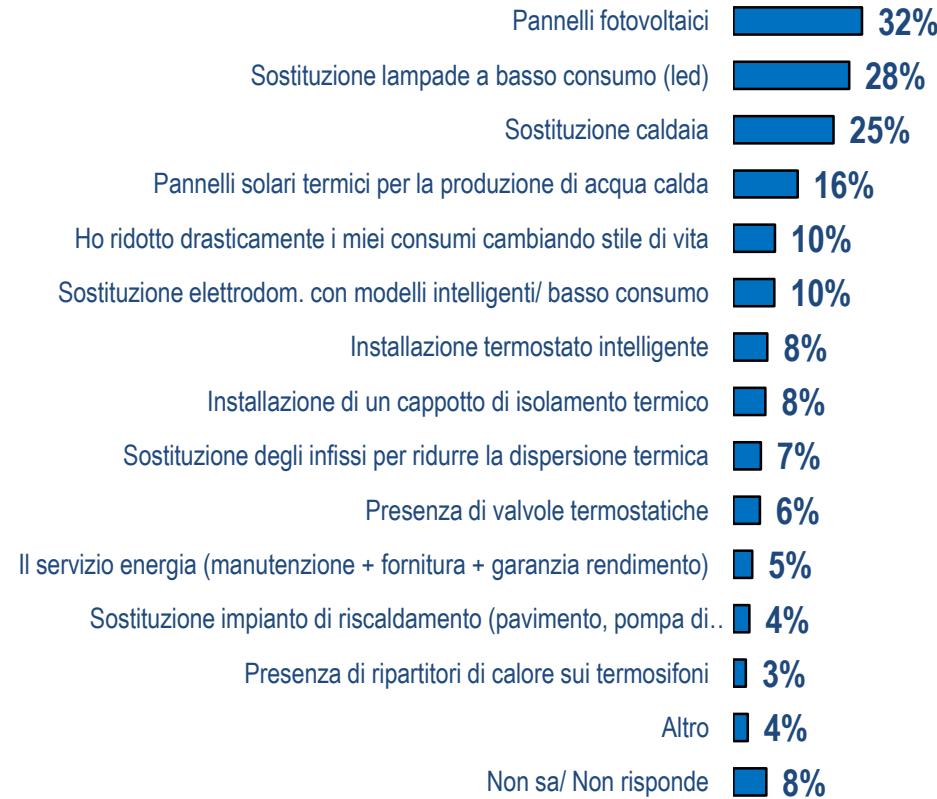
Le aziende, viceversa, credono fortemente nel risparmio offerto dalle misure di efficientamento.

# LE MISURE DI EFFICIENTAMENTO EFFETTUATE NELL'ULTIMO ANNO (DOMESTICI VS AZIENDE)

## DOMESTICI

*Negli ultimi 12 mesi ha messo in atto delle misure di efficientamento energetico. Di che tipo?*

**Base: HANNO EFFETTUATO MISURE 18%**

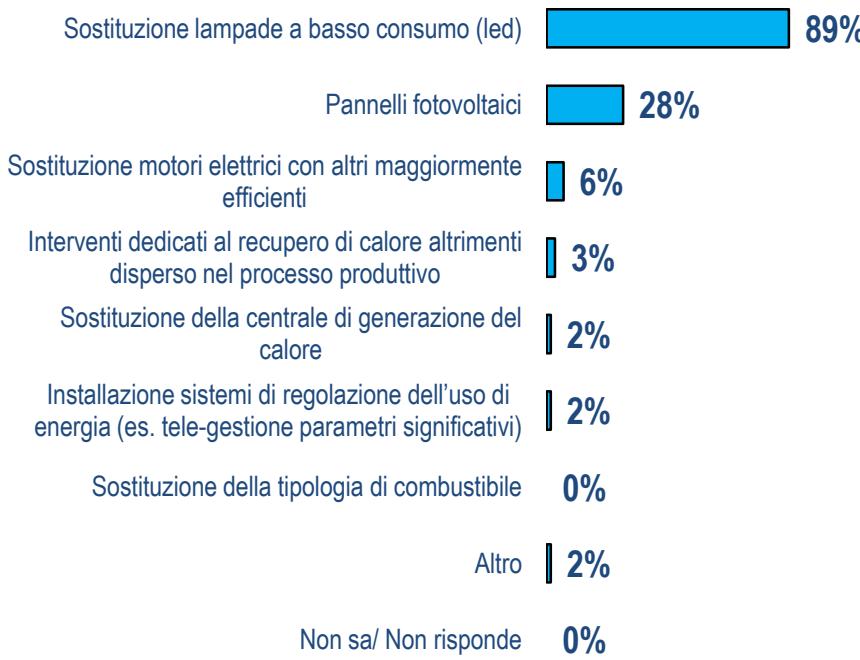


**INVESTIMENTO MEDIO: 13.660 €**

## AZIENDE

*Negli ultimi 12 mesi ha messo in atto delle misure di efficientamento energetico. Di che tipo?*

**Base: HANNO EFFETTUATO MISURE 32%**



**INVESTIMENTO MEDIO: 15.460 €**

*Quali misure sono state effettuate?*

**Tra i domestici prevalgono, l'installazione di pannelli fotovoltaici, la sostituzione di illuminazione a basso consumo (led) e la sostituzione della caldaia.**

**Tra le aziende, la sostituzione di lampade a baso consumo prevale nettamente sull'installazione di sistemi fotovoltaici.**

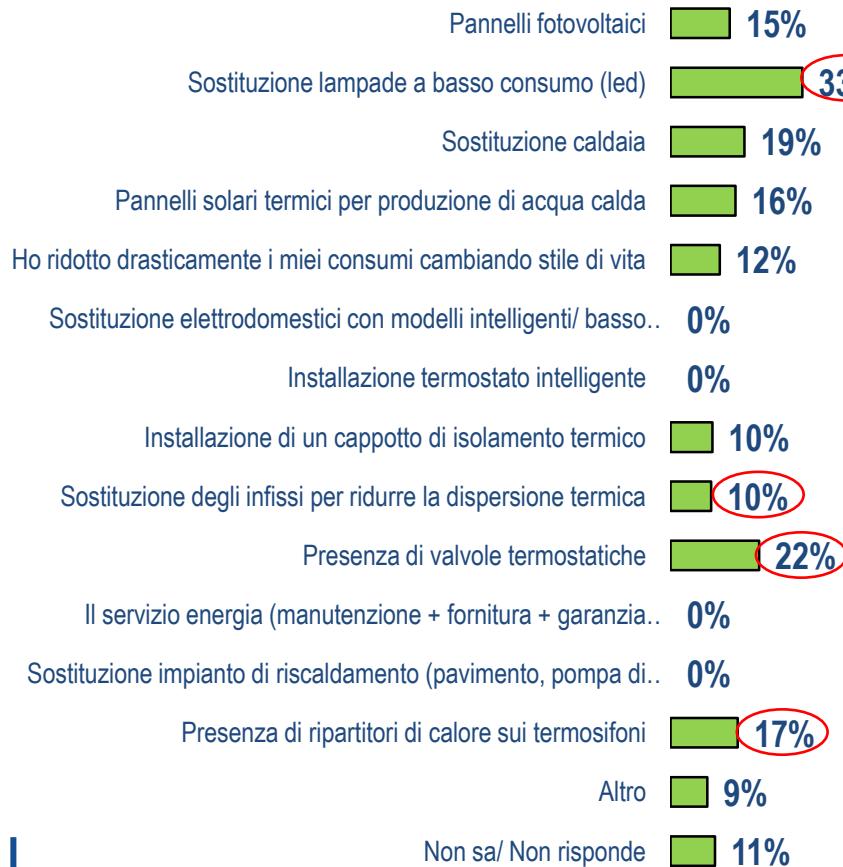
**L'investimento medio in misure di efficientamento si aggira attorno ai 13.500 € per i domestici e di appena 2.000 € superiore per le aziende.**

# LE MISURE DI EFFICIENTAMENTO EFFETTUATE - DOMESTICI (IMPIANTO CONDOMINIALE VS SINGOLO)

## Impianto CONDOMINIALE

Negli ultimi 12 mesi ha messo in atto delle misure di efficientamento energetico. Di che tipo?

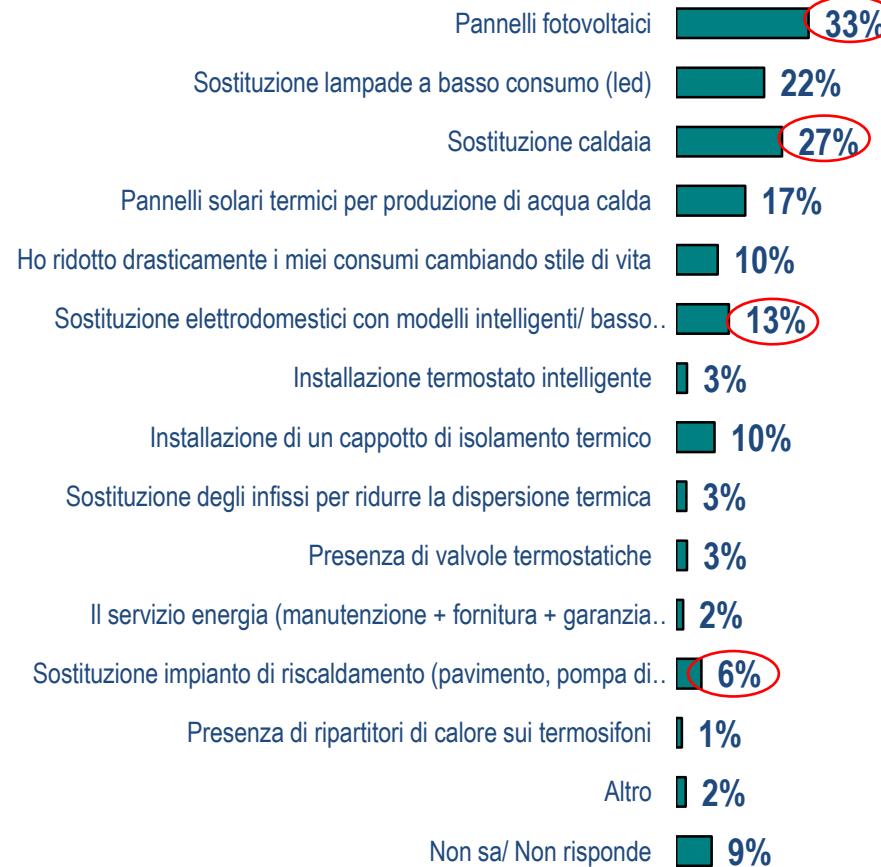
**Base: HANNO EFFETTUATO MISURE 21%**



## Impianto SINGOLO

Negli ultimi 12 mesi ha messo in atto delle misure di efficientamento energetico?

**Base: HANNO EFFETTUATO MISURE 17%**



*Tra i contratti domestici, quelli CONDOMINIALI hanno effettuato misure di efficientamento per il 21%, ma concentrati su interventi "minori" (quali lampade a led, valvole termostatiche, ripartitori di calore, sostituzione degli infissi).*

*Tra i contratti SINGOLI ha effettuato misure di efficientamento una quantità minore (17%), tuttavia è nettamente superiore la quota di interventi maggiormente strutturali (quali i pannelli fotovoltaici, la sostituzione della caldaia, il cambio di tipologia dell'impianto di riscaldamento)*

# LE MISURE PIÙ EFFICACI (DOMESTICI VS AZIENDE)

## DOMESTICI

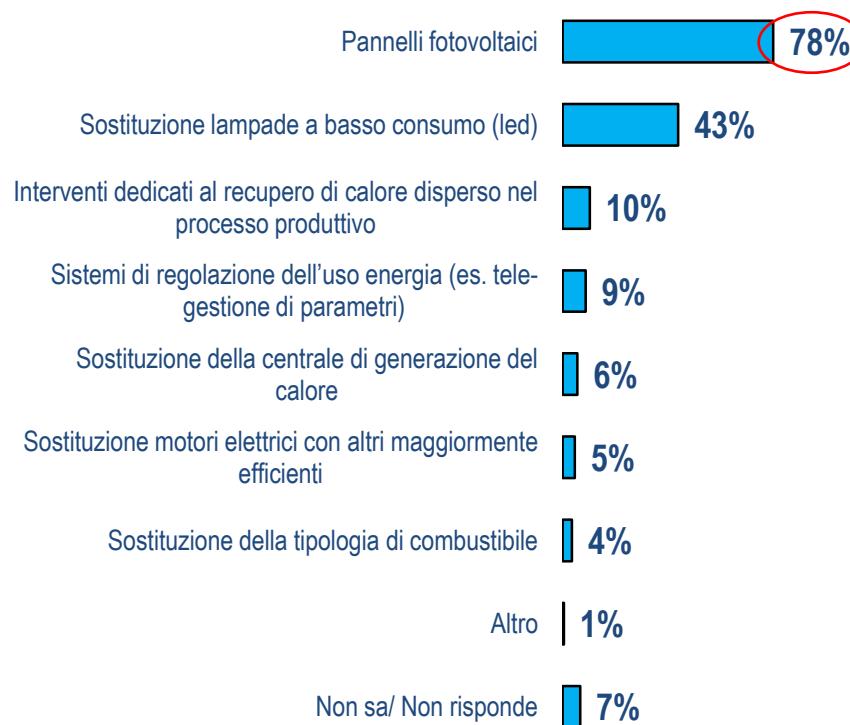
Quali misure per l'efficientamento energetico pensa siano più efficaci per risparmiare sulla bolletta?



**INVESTIMENTO MEDIO: 13.660 €**

## AZIENDE

Quali misure per l'efficientamento energetico pensa siano più efficaci per risparmiare sulla bolletta?

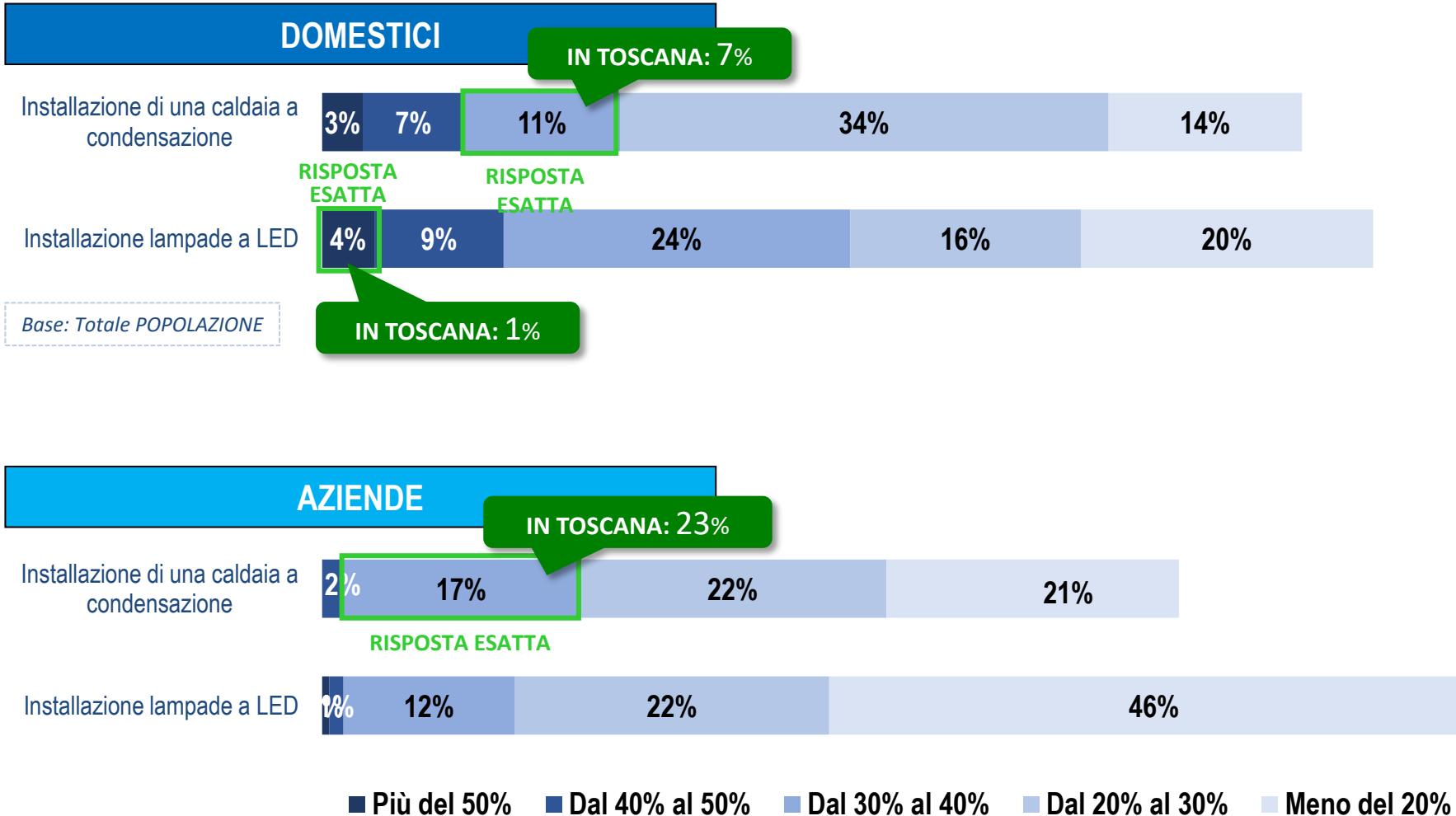


**INVESTIMENTO MEDIO: 15.460 €**

Secondo gli italiani gli interventi più efficace per ridurre i consumi ed ottenere un risparmio in bolletta sono l'installazione di **pannelli fotovoltaici** e la sostituzione di **lampade a led**.

# RISPARMIO PREVISTO PER CALDAIA A CONDENSAZIONE O LAMPADE A LED (DOMESTICI VS AZIENDE)

Ora le leggerò nuovamente alcune misure, per ognuna di esse quanto pensa di poter risparmiare, in percentuale sull'importo della bolletta, attuandole?  
(su spesa annua consumo gas/ elettricità)



Base: Totale AZIENDE

Tra l'installazione di una caldaia a condensazione e l'installazione di lampade a led non c'è parere unanime tra DOMESTICI e AZIENDE: in generale le aziende ritengono queste azioni percentualmente meno efficaci;

inoltre gli italiani ritengono la sostituzione delle lampade più efficace (per il 37% il risparmio è superiore al 30%, mentre è solo per il 21% per la sostituzione della caldaia).

In Toscana le aziende sono maggiormente consapevoli rispetto agli abitanti (domestici)

# SERVIZI DI VALUTAZIONE DELLE RIQUALIFICAZIONI E INTERVENTI DI EFFICIENTAMENTO DEGLI ENTI PUBBLICI

## Valutazione delle riqualificazioni - DOMESTICI

## Valutazione delle riqualificazioni - AZIENDE

Se il suo fornitore di gas/energia le proponesse una valutazione delle possibili riqualificazioni energetiche da mettere in opera per la sua abitazione, quanto sarebbe interessato ad usufruire di questo tipo di servizio?

**57%**

degli italiani si ritiene **interessato**  
7% si ritiene **MOLTO** interessato

Base: Totale POPOLAZIONE

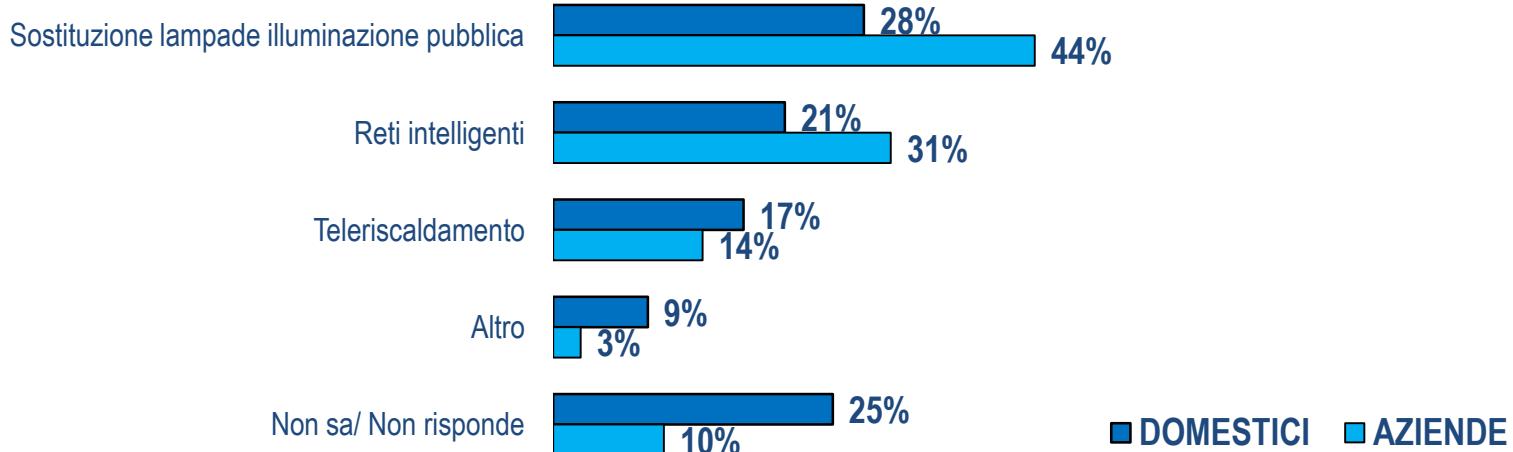
**39%**

delle aziende intervistate si ritiene **interessata**  
1% si ritiene **MOLTO** interessata

Base: Totale AZIENDE

## L'efficientamento degli Enti Pubblici

In quale modo gli Enti Pubblici potrebbero operare per abbassare il peso della bolletta energetica nazionale?



*La maggior parte degli italiani si ritiene interessata alla possibilità di una valutazione da parte del proprio fornitore di energia delle possibili riqualificazioni energetiche da mettere in opera (57%).*

*L'interesse è invece minore (39%) tra le aziende.*

*Per gli enti pubblici l'intervento ritenuto più importante è la sostituzione delle lampade dell'illuminazione pubblica (a led)*

# LA DIAGNOSI ENERGETICA (AZIENDALI)

## La diagnosi energetica per le aziende - CONOSCENZA

Secondo lei la *DIAGNOSI ENERGETICA* è...

Documento che censisce tutti i diversi usi energetici del ciclo produttivo individuando quelli più significativi e, conseguentemente le possibili azioni correttive per ridurre gli sprechi (RISPOSTA CORRETTA)

34%

**RISPOSTA CORRETTA**

Documento che raccoglie le bollette energetiche annue al fine di conoscere consumi e costi per ogni vettore utilizzato

18%

Interviste semestrali con un consulente energetico realizzate al fine di confrontare i consumi ed i costi energetici con il periodo precedente, evidenziando possibili interventi

14%

Non sa/ Non risponde

35%

Base: Totale AZIENDE

## Quante aziende l'hanno svolta

Nella sua azienda è già stata svolta la *DIAGNOSI ENERGETICA*?

**11%**



delle aziende dichiara di aver effettuato una  
**DIAGNOSI ENERGETICA**

Base: Totale AZIENDE

## ESCO vs ALTRI PROFESSIONISTI

E' stata svolta da una società di servizi energetici (ESCO) o da altri professionisti?

**26%**

e' stata svolta da una ESCO  
(società di serv. energetici)

**70%**

e' stata svolta da  
altri professionisti

*Solo il 34% delle aziende sa definire correttamente cos'è la diagnosi energetica.*

*L'11% dichiara di averla effettuata e, tra queste, solo per un quarto è stata svolta da una ESCO (società di servizi energetici)*



Viale Milanofiori - Strada 3, Palazzo B1- 20090 Assago (MI)



t. +39 02 58 145 51



f. +39 02 58 145 500



comunicazione@lorienconsulting.it



[www.lorianconsulting.net](http://www.lorianconsulting.net)



Lorien Consulting



@Lorien\_Cons



Lorien Consulting