



FLASH EUROBAROMETRO 566

Comportamento dei consumatori nella transizione energetica

RELAZIONE EUROBAROMETER
GIUGNO – LUGLIO 2025

Indagine condotta da Ipsos European Public Affairs su richiesta della Commissione europea,
Direzione generale dell'Energia
Indagine coordinata dalla Commissione europea, direzione generale della Comunicazione
(Unità "Parere pubblico e coinvolgimento dei cittadini" della DG COMM)

Il presente documento non rappresenta il punto di vista della Commissione europea. Le interpretazioni e le opinioni in esso contenute sono esclusivamente quelle degli autori.

Titolo del progetto flash Eurobarometro 566 - Il comportamento dei consumatori nella transizione energetica

		Relazione
		EN
Numero di catalogo	MJ-01-25-125-IT-N	
ISBN	978-92-68-32725-8	
		doi:10.2833/2049007

© Unione europea, 2025

<https://europa.eu/eurobarometer>



Documento preparato da Pierre Dieumegard per [Europa-Democrazia-Esperanto](#)

Lo scopo di questo documento "provvisorio" è quello di consentire a più persone nell'Unione europea di venire a conoscenza dei documenti prodotti dall'Unione europea (e finanziati dalle loro tasse).

Se non ci sono traduzioni, i cittadini sono esclusi dal dibattito.

Il presente documento "Eurobarometer" [esisteva solo in inglese, in un file pdf](#). Dal file iniziale, abbiamo creato un odt-file, preparato dal software Libre Office, per la traduzione automatica in altre lingue. I risultati sono ora [disponibili in tutte le lingue ufficiali](#).

È auspicabile che l'amministrazione dell'UE si occupi della traduzione di documenti importanti. I "documenti importanti" non sono solo leggi e regolamenti, ma anche le informazioni importanti necessarie per prendere insieme decisioni informate.

Al fine di discutere il nostro futuro comune insieme, e per consentire traduzioni affidabili, la lingua internazionale Esperanto sarebbe molto utile per la sua semplicità, regolarità e precisione.

Contattaci :

[Kontakto \(europokune.eu\)](#)

<https://e-d-e.org/-Kontakti-EDE>

Indice

Introduzione.....	4
Principali risultanze.....	6
1. Percezioni dei consumatori e valutazione del mercato.....	8
1.1. Fiducia nel mercato dell'energia e nei fornitori di energia.....	8
1.2. Valutazione dei servizi energetici.....	11
1.4. Ambiti di miglioramento del mercato dell'energia.....	20
2. Consumo di energia e pratiche di fatturazione.....	24
2.1. Comprendere le bollette energetiche.....	24
2.2. Monitoraggio del consumo energetico.....	28
2.3. Fattori che influenzano i cambiamenti nel comportamento di consumo di energia.....	31
3. Selezione del fornitore e comportamento di cambio di fornitore.....	36
3.1. Fattori importanti nella scelta di un fornitore di energia.....	36
3.2. Comportamento dei consumatori in caso di cambiamento di fornitore.....	42
3.3. Motivi del cambio di fornitore.....	45
3.4. Motivi per non cambiare.....	48
3.5. Fonti di informazione per il cambio di decisione.....	52
Osservazioni.....	60
Specifiche tecniche.....	62
Questionario.....	65
Allegato dei dati.....	73

Introduzione

Questo Eurobarometro flash esamina il comportamento dei consumatori dell'UE nella transizione energetica. Esamina temi chiave, quali la fiducia dei consumatori nei mercati e nei fornitori di energia, la valutazione dei servizi energetici e le misure di protezione dei consumatori. L'indagine esplora la comprensione dei consumatori delle bollette energetiche, le loro abitudini di monitoraggio dei consumi e i fattori che influenzano i cambiamenti nell'uso dell'energia.

Approfondisce inoltre le preferenze dei consumatori nella selezione dei fornitori di energia, il cambiamento di comportamento, le motivazioni per cambiare fornitore e i potenziali ostacoli al passaggio. Inoltre, lo studio esamina le fonti di informazione utilizzate dai consumatori quando prendono decisioni sui fornitori di energia e le aree di miglioramento nei mercati dell'energia per servire meglio i consumatori.

A nome della Commissione europea, direzione generale dell'Energia, Ipsos European Public Affairs ha intervistato un campione rappresentativo di cittadini dell'UE, di età pari o superiore a 18 anni, in ciascuno dei 27 Stati membri dell'Unione europea.

Tra il 30 giugno e il 15 luglio 2025 sono state condotte 18 250 interviste per telefono (telefoni fissi e cellulari). I dati delle indagini sono ponderati in base alle proporzioni di popolazione note. Le medie dell'UE-27 sono ponderate in base alle dimensioni della popolazione di oltre 18 abitanti di ciascuno Stato membro dell'UE. Una nota tecnica sui metodi applicati per condurre l'indagine è allegata alla presente relazione.

Ai fini della presente relazione, il gruppo destinatario è limitato ai cittadini dell'UE, di età pari o superiore a 18 anni, coinvolti nel prendere decisioni sui fornitori di energia nel loro nucleo familiare (esclusi coloro che indicano che il prezzo dell'energia è fissato perché è incluso nel loro affitto senza la possibilità di rinunciare) (ossia DX1_2 pari a "Sì" e DX2 non uguale a "Il prezzo dell'energia è fissato perché è incluso nel vostro affitto

senza la possibilità di rinunciare"). Questi responsabili delle decisioni in materia di energia sono indicati come intervistati in tutto il rapporto.

Note

- A causa della struttura specifica dei rispettivi mercati dell'energia, alcune domande non erano applicabili e pertanto non sono state poste a Cipro e Malta.
- È inoltre importante considerare che, in alcuni paesi, i prezzi dell'energia rimangono interamente o parzialmente regolamentati. Ad esempio, il cambiamento di comportamento nei Paesi Bassi, dove il mercato è liberalizzato, potrebbe differire dalla Slovacchia o dall'Ungheria, dove i prezzi dell'energia delle famiglie sono regolamentati. Questo contesto è fondamentale per interpretare i risultati di questo Eurobarometro flash.
- I risultati delle indagini sono soggetti a tolleranze di campionamento, il che significa che non tutte le differenze apparenti tra paesi e gruppi socio-demografici possono essere statisticamente significative. Pertanto, nel testo sono evidenziate solo le differenze statisticamente significative (al livello di confidenza del 5 %), vale a dire quelle in cui è ragionevolmente certo che è improbabile che si siano verificate per caso.
- I risultati di questo Eurobarometro flash sono presentati sia per paese che in termini di caratteristiche sociodemografiche.

revisione di vari dati socio-demografici, la discussione si limita a quelli che mostrano differenze statisticamente significative, che sono illustrate nelle tabelle che accompagnano.

- Le percentuali non possono raggiungere il 100%, in quanto sono arrotondate alla percentuale più vicina. Le percentuali di risposta superano il 100% se la domanda consente ai rispondenti di selezionare più risposte. A causa dell'arrotondamento, le percentuali mostrate nei grafici non sempre si sommano esattamente ai totali menzionati nel testo.
- Nella presente relazione, i paesi sono indicati con la loro abbreviazione ufficiale come indicato di seguito.

BE	Belgio	FR	Francia	NL	Paesi Bassi
BG	Bulgaria	HR	Croazia	AT	Austria
CZ	Cechia	IT	Italia	PL	Polonia
DK	Danimarca	CY	Rappresentante di Cipro*	PT	Portogallo
DE	Germania	LV	Lettonia	RO	Romania
EE	Estonia	LT	Lituania	SI	Slovenia
IE	Irlanda	LU	Lussemburgo	SK	Slovacchia
EL	Grecia	HU	Ungheria	FI	Finlandia
ES	Spagna	MT	Malta	SE	Svezia

* Cipro nel suo complesso è uno dei 27 Stati membri dell'UE. Per motivi pratici, i colloqui sono effettuati solo nella parte del paese controllata dal governo della Repubblica di Cipro.

Sebbene sia stata intrapresa una

Principali risultanze

Percezioni dei consumatori e valutazione del mercato

Più di un terzo (35%) degli intervistati che prendono decisioni relative all'energia nella propria famiglia afferma di non fidarsi del mercato del proprio paese per fornire prezzi equi e un servizio affidabile. Al contrario, il 63 % si fida del mercato energetico del proprio paese. In totale, il 79 % degli intervistati si fida dei propri fornitori di energia elettrica (e gas) per fornire prezzi equi e un servizio affidabile.

Circa un intervistato su sei (17%) non è d'accordo sul fatto che sia facile entrare in contatto con il proprio fornitore di energia quando hanno bisogno di assistenza o informazioni. Una percentuale più alta (22%) non è d'accordo sul fatto che le loro bollette energetiche siano facili da capire. Un intervistato su quattro (25%) non è d'accordo sul fatto che il proprio fornitore di energia fornisca informazioni di facile comprensione su offerte e promozioni. Circa uno su cinque (20%) non è d'accordo sul fatto che il proprio fornitore di energia stia investendo sufficientemente nelle fonti energetiche rinnovabili.

Tutela dei consumatori

- Circa un intervistato su tre (32%) è in disaccordo con l'opinione secondo cui i consumatori di energia nel proprio paese sono ben protetti (ad esempio, contro le pratiche sleali o la disconnessione).
- Poco più di otto intervistati su dieci (82%) concordano sul fatto che si fiderebbero maggiormente di un fornitore di energia se si impegnassero a rispettare un codice di condotta ufficialmente certificato sui diritti dei consumatori.
- Quasi quattro intervistati su dieci (38%) non sono d'accordo con l'affermazione secondo cui "se ritieni di essere trattato ingiustamente dal tuo fornitore di energia, sei a conoscenza delle autorità nazionali a cui puoi rivolgerti per ricevere assistenza".

- Gli intervistati sono stati interrogati su settori che, a loro avviso, necessitano di miglioramenti per far funzionare meglio il mercato dell'energia nel loro paese per i consumatori. L'area di miglioramento più elevata nel mercato dell'energia, selezionata dal 38 % degli intervistati, è una migliore protezione dei consumatori vulnerabili e di quelli in condizioni di povertà energetica. Seguono da vicino una maggiore chiarezza e trasparenza delle bollette energetiche (34%) e una maggiore prevenzione delle pratiche commerciali sleali (ad esempio il telemarketing) (34%).

Consumo di energia e pratiche di fatturazione

- Alla domanda sulle parti delle bollette dell'elettricità (e del gas) che trovano più difficili da capire, il 36% degli intervistati riferisce di avere difficoltà a comprendere tasse e oneri per la manutenzione delle infrastrutture energetiche. Circa un intervistato su sei cita ciascuno il costo per ciascuna unità di energia consumata (16%), il calcolo dell'importo totale da pagare (16%), la durata del contratto, le spese di risoluzione anticipata e ciò che accade alla fine del periodo contrattuale (16%).
- Gli intervistati sono stati inoltre interrogati sulla frequenza di monitoraggio del loro consumo di energia, sia per l'elettricità che per il gas. Poco più della metà degli intervistati (52%) riferisce di monitorare il proprio consumo di energia elettrica almeno una volta al mese o più frequentemente. Poco meno della metà degli intervistati (45%) che sono connessi alla rete del gas naturale indica di monitorare il proprio consumo di gas almeno una volta al mese o più frequentemente.

Gli intervistati sono stati interrogati sulle loro motivazioni per cambiare il loro comportamento di consumo energetico a casa. L'indagine ha proposto tre cambiamenti comportamentali specifici: ridurre l'uso del riscaldamento o dell'aria condizionata, far funzionare apparecchi

come lavatrici e lavastoviglie durante le ore non di punta e utilizzare dispositivi intelligenti per programmare automaticamente l'uso dell'apparecchio durante le ore non di punta. Tra coloro che sono aperti al cambiamento, solo o principalmente ragioni economiche emergono come la motivazione principale per tutte e tre le modifiche elencate, con il 59% al 65% degli intervistati che citano queste ragioni. Tuttavia, una percentuale compresa tra il 20% e il 24% cita principalmente o solo ragioni ambientali come motivazione dei diversi comportamenti.

Selezione del fornitore e comportamento di cambio di fornitore

■ Gli intervistati sono stati poi interrogati su fattori importanti (oltre al prezzo) nella selezione di un fornitore di energia. La qualità del servizio è al primo posto, selezionata da oltre un terzo di coloro che hanno cambiato (36%) e più della metà di coloro che non hanno cambiato (52%). Segue la reputazione del fornitore, selezionato da almeno un terzo degli intervistati di entrambi i gruppi (34% per i commutatori, 38% per i non commutatori).

Meno di quattro intervistati su dieci (38%) indicano di aver cambiato fornitore di energia elettrica negli ultimi tre anni, mentre oltre un terzo (36%) non è cambiato da più di un decennio o non lo è mai stato affatto. Un terzo degli intervistati (33%) connessi alla rete del gas naturale indica di aver cambiato fornitore di gas negli ultimi tre anni, rispetto al 38% che non è cambiato da più di un decennio o non lo è mai stato affatto.

Gli intervistati che hanno cambiato fornitore di energia negli ultimi tre anni sono stati interrogati sui motivi principali della loro decisione più recente. Più di due terzi (68%) degli intervistati indicano di aver cambiato perché hanno trovato un'offerta con un prezzo migliore. Altre ragioni del cambiamento di fornitore sono segnalate da quote minori di rispondenti: traslochi (18%); raccomandazioni di familiari, amici o colleghi (13%); desiderare un fornitore di energia più rispettoso dell'ambiente (11%); avendo avuto problemi di

fatturazione (10%); servizio clienti scadente (8%); essere stato contattato da un altro fornitore di energia (7%); per beneficiare di servizi aggiuntivi forniti da un altro fornitore di energia, come l'isolamento domestico o altre misure di efficienza energetica (5%).

Gli intervistati che non hanno cambiato fornitore di energia negli ultimi tre anni sono stati interrogati sui motivi principali che hanno impedito loro di cambiare fornitore. Poco più della metà (52%) di questo gruppo ha dichiarato di non averlo fatto perché soddisfatta dell'affidabilità, del servizio e del prezzo dell'attuale fornitore di energia. Circa un intervistato su quattro (26%) risponde che non ritiene che vi sia alcuna differenza tra i fornitori di energia per rendere utile il passaggio.

■ Ai rispondenti, indipendentemente dal fatto che abbiano cambiato fornitore di energia negli ultimi tre anni, sono state chieste informazioni sulle principali fonti di informazione per il cambio di decisione - decisioni già prese o potenziali scelte future. Per gli switcher recenti, i siti web dei fornitori di energia e i siti web di confronto dei prezzi sono citati come fonti di informazione comuni dal 34% degli intervistati. Per i non commutatori, le raccomandazioni di persona di amici, familiari o colleghi emergono come fonte primaria di informazioni (46% vs 25% dei commutatori), seguite dai siti web di confronto dei prezzi (34%) e dai siti web dei fornitori di energia (33%).

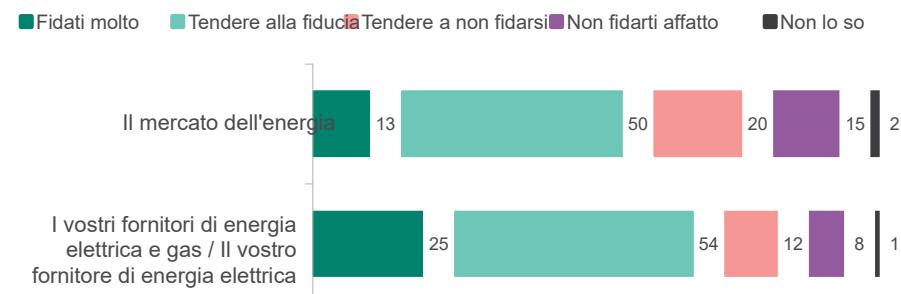
1. Percezioni dei consumatori e valutazione del mercato

1.1. Fiducia nel mercato dell'energia e nei fornitori di energia

Più di un terzo (35%) degli intervistati che prendono decisioni relative all'energia nella propria famiglia non si fida del mercato energetico del proprio paese per fornire prezzi equi e servizi affidabili. Al contrario, il 63 % si fida del mercato energetico del proprio paese.

Circa otto decisori energetici su dieci (79%) si affidano ai loro fornitori di energia elettrica (e gas) per fornire prezzi equi e un servizio affidabile. D'altra parte, due intervistati su dieci (20%) non si fidano dei loro fornitori.

Q1 Quanto ti fidi di quanto segue per fornire prezzi equi e un servizio affidabile?



(%) Base: n=18 250 - Rispondenti coinvolti nel prendere decisioni sui fornitori di energia nella loro famiglia

flash Eurobarometro 566
Comportamento dei consumatori nella transizione energetica

Differenze tra i paesi

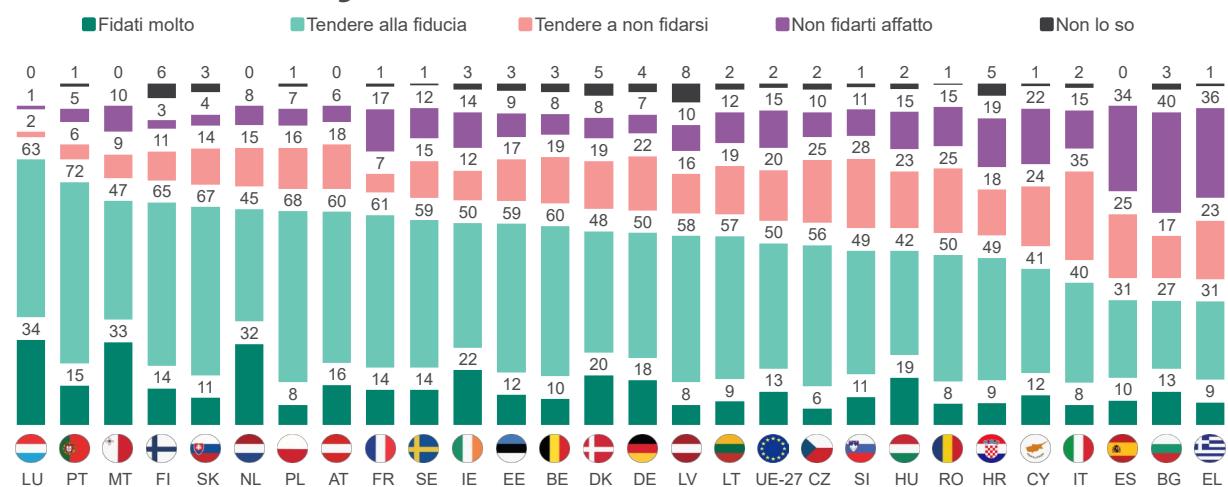
I risultati dei singoli paesi mostrano che, tra i responsabili delle decisioni in materia di energia, almeno la metà degli intervistati in quasi tutti gli Stati membri si fida del mercato energetico del proprio paese per fornire prezzi equi e servizi affidabili, con le eccezioni di Grecia (40%), Bulgaria (40%), Spagna (41%) e Italia (48%). I livelli di fiducia più elevati si osservano in Portogallo (88%) e in Lussemburgo (97%).¹

La maggior parte degli intervistati in tutti i paesi si affida ai propri fornitori di energia elettrica (e gas) per fornire prezzi equi e servizi affidabili, anche se le dimensioni relative di questa maggioranza

variano notevolmente da paese a paese. Almeno nove intervistati su dieci si fidano dei loro fornitori di energia elettrica (e gas) in Lussemburgo (93%), Slovacchia (91%), Francia (91%), Finlandia (90%) e Portogallo (90%). D'altro canto, meno di due terzi degli intervistati condivide questo punto di vista a Cipro (57%), Spagna (62%), Bulgaria (63%) e Grecia (65%).

Q11 Quanto ti fidi di quanto segue per fornire prezzi equi e un servizio affidabile?

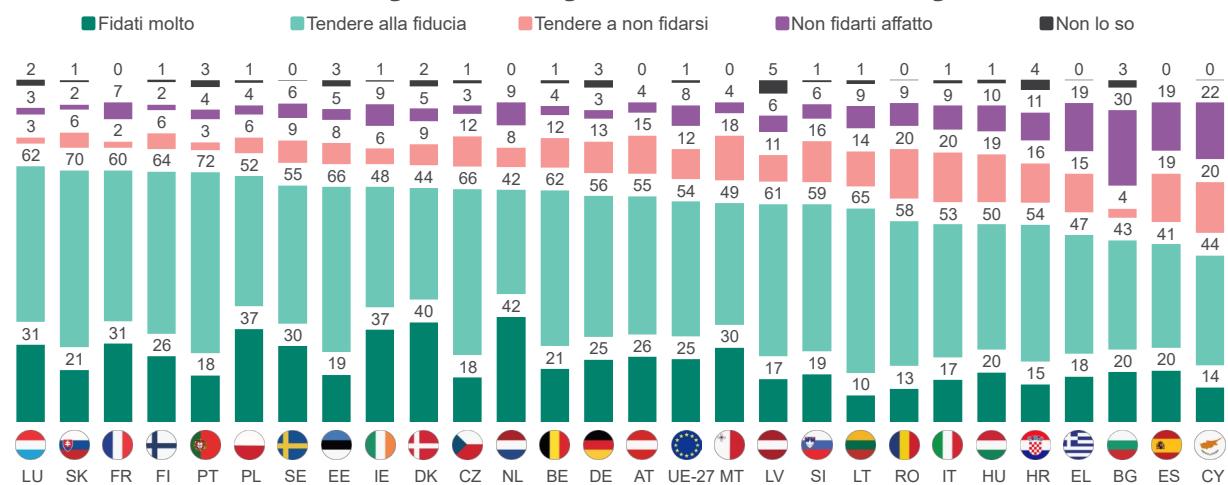
Il mercato dell'energia



(%) Base: n=18 250 - Rispondenti coinvolti nel prendere decisioni sui fornitori di energia nella loro famiglia

Q1_2 Quanto ti fidi di quanto segue per fornire prezzi equi e un servizio affidabile?

I vostri fornitori di energia elettrica e gas/il vostro fornitore di energia elettrica



(%) Base: n=18 250 - Rispondenti coinvolti nel prendere decisioni sui fornitori di energia nella loro famiglia

1 A causa dell'arrotondamento, le percentuali per le opzioni di risposta separate mostrate nei grafici non sempre si sommano esattamente ai totali menzionati nel testo.

Considerazioni socio-demografiche

Gli intervistati di età compresa tra i 18 e i 24 anni hanno una probabilità leggermente maggiore rispetto agli intervistati più anziani di fidarsi del mercato dell'energia del loro paese (69% contro il 63% di quelli di età compresa tra i 40 e i 54 anni e il 62% di quelli di età superiore ai 55 anni).

I lavoratori autonomi intervistati (74%) hanno meno probabilità rispetto a tutti gli altri gruppi professionali (79%-84%) di fidarsi dei loro fornitori di energia elettrica (e gas).

Lo status abitativo svolge anche un ruolo nei livelli di fiducia nei fornitori di energia. I proprietari di appartamenti (76%) hanno un po' meno probabilità di quelli che affittano un appartamento o una casa (80%-82%) di fidarsi dei loro fornitori.

Gli intervistati che possono sempre permettersi di pagare le bollette energetiche (64%) hanno maggiori probabilità di fidarsi del mercato

preoccupano di poter pagare le bollette energetiche (58%).

Q1 Quanto ti fidi di quanto segue per fornire prezzi equi e un servizio affidabile? % Totale "Fiducia"

	Il mercato dell'energia	I vostri fornitori di energia elettrica e gas/il vostro fornitore di energia elettrica
UE-27	63	79
Età		
18-24	69	80
25-39	64	79
40-54	63	78
55+	62	79
Situazione occupazionale		
Lavoratori autonomi	62	74
Dipendente	65	79
Operaio manuale	64	84
Non funziona	62	79
Stato dell'abitazione		
Affittare una casa unifamiliare	64	82
Affittare un appartamento	67	80
Possedere una casa unifamiliare	64	79
A causa di un appartamento	60	76
Situazione finanziaria		
Puoi sempre permetterti di pagare le bollette energetiche	64	79
Ti preoccupi di essere in grado di pagare le bollette energetiche, ma di solito riesci a farlo	58	76
A volte non è possibile pagare le bollette energetiche in tempo	64	78
Spesso non è possibile pagare le bollette energetiche in tempo	52	73

(%) Base: n=18 250 - Rispondenti coinvolti nel prendere decisioni sui fornitori di energia nella loro famiglia

energetico del loro paese rispetto a quelli che si

1.2. Valutazione dei servizi energetici

Sebbene oltre tre quarti (78%) dei responsabili delle decisioni in materia di energia, o degli intervistati, concordino sul fatto che è facile entrare in contatto con il proprio fornitore di energia quando hanno bisogno di assistenza o informazioni, circa uno su sei (17%) ritiene che ciò non sia facile.

Più di due intervistati su dieci non sono d'accordo (22%) sul fatto che le loro bollette energetiche siano facilmente comprensibili.² Poco più di tre quarti (77%) sono d'accordo con questa affermazione.

Un quarto degli intervistati (25%) non è d'accordo sul fatto che il proprio fornitore di energia fornisca informazioni di facile comprensione su offerte e promozioni. Circa sette intervistati su dieci (71%) sono d'accordo con questa affermazione.

Circa un intervistato su cinque (21%) non è d'accordo sul fatto che il proprio fornitore di energia stia investendo sufficientemente nelle fonti energetiche rinnovabili. Al contrario, circa due terzi (66%) sono d'accordo con questa affermazione. Più di un intervistato su dieci (13%) non sa se il proprio fornitore di energia stia investendo sufficientemente nelle fonti energetiche rinnovabili.

assistenza o informazioni. D'altro canto, circa nove intervistati su dieci in Cechia (89%) e Slovacchia (89%) condividono questa opinione.

Non più di sei intervistati su dieci a Cipro (58%), Polonia (59%) e Ungheria (60%) concordano sul fatto che le loro bollette energetiche sono facilmente comprensibili. Al contrario, più di nove intervistati su dieci in Lussemburgo (95%), Francia (93%) e Finlandia (91%) concordano con questa affermazione.

Gli intervistati in Bulgaria (39%), Cipro (45%), seguiti da quelli in Spagna (54%) e Ungheria (55%), sono i meno propensi ad accettare che il loro fornitore di energia fornisca informazioni di facile comprensione su offerte e promozioni. In Lussemburgo, invece, quasi nove intervistati su dieci (88%) concordano con l'opinione.

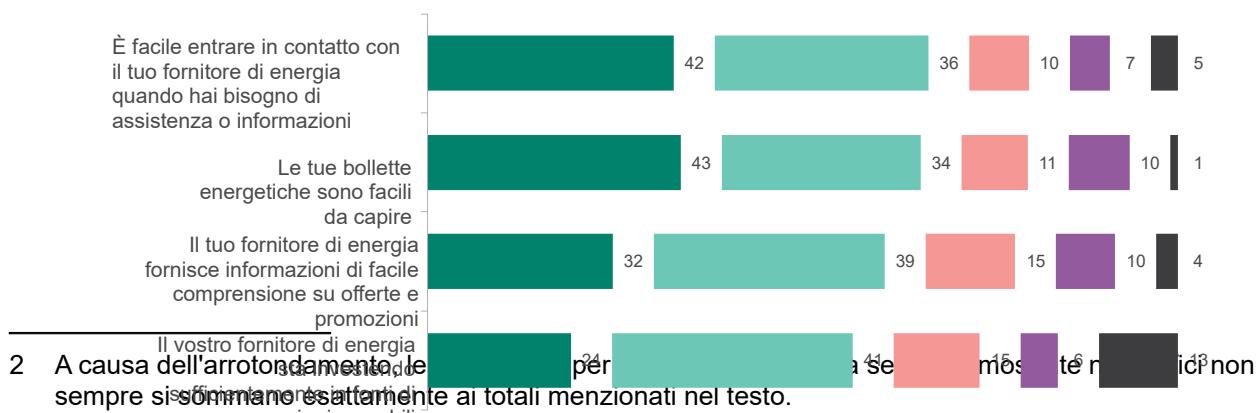
Le percentuali più basse di intervistati che concordano sul fatto che il loro fornitore di energia stia investendo sufficientemente nelle fonti energetiche rinnovabili sono osservate a Cipro (30%), in Ungheria (38%), in Bulgaria (40%), in Croazia (42%) e in Lettonia (43%). Le quote maggiori, a loro volta, si trovano nuovamente in Lussemburgo (86%) e Francia (82%).

Differenze tra i paesi

Meno di due terzi degli intervistati a Cipro (54%), Croazia (62%) e Ungheria (63%) concordano sul fatto che è facile entrare in contatto con il proprio fornitore di energia quando hanno bisogno di

D2 Quanto sei d'accordo o in disaccordo con le seguenti affermazioni sui tuoi fornitori di energia elettrica e gas / sul tuo fornitore di energia elettrica?

■ Totalmente d'accordo ■ Tendere ad essere d'accordo ■ Tendere a non essere d'accordo ■ Totalmente in disaccordo ■ Non lo so



(%) Base: n=18 250 - Rispondenti coinvolti nel prendere decisioni sui fornitori di energia nella loro famiglia

flash Eurobarometro 566
Comportamento dei consumatori nella transizione energetica

D2 Quanto siete d'accordo o in disaccordo con le seguenti affermazioni sui vostri fornitori di energia elettrica e gas/il vostro fornitore di energia elettrica? % Totale «Agree»

	È facile entrare in contatto con il tuo fornitore di energia quando hai bisogno di assistenza o informazioni	Le tue bollette energetiche sono facili da capire	Il tuo fornitore di energia fornisce informazioni di facile comprensione su offerte e promozioni	Il vostro fornitore di energia sta investendo sufficientemente in fonti di energia rinnovabili
UE-27	78	77	71	66
BE	76	78	65	64
BG	68	68	39	40
CZ	89	82	81	50
DK	68	72	64	50
DE	82	86	78	65
EE	75	84	65	50
IE	88	87	82	72
EL	79	68	69	56
ES	68	63	54	62
FR	85	93	79	82
HR	62	70	65	42
IT	77	76	68	67
CY	54	58	45	30
LV	79	88	71	43
LT	76	86	77	63
LU	87	95	88	86
HU	63	60	55	38
MT	69	84	62	65
NL	87	76	80	77
AT	85	74	72	79
PL	76	59	66	54
PT	83	83	83	79
RO	69	73	76	61
SI	83	80	74	55
SK	89	86	80	61
FI	82	91	80	74
SE	83	86	79	70

Nota: Più alta è la quota d'accordo con l'affermazione, più verde scuro è la cella.

(%) Base: n=18 250 - Rispondenti coinvolti nel prendere decisioni sui fornitori di energia nella loro famiglia

Considerazioni socio-demografiche

I rispondenti più giovani (di età compresa tra i 18 e i 24 anni) hanno maggiori probabilità rispetto ai gruppi più anziani di concordare con alcune delle dichiarazioni sui servizi energetici: vale a dire che il loro fornitore di energia fornisce informazioni di facile comprensione su offerte e promozioni (il 76 %, in totale, è d'accordo rispetto al 70 %-71 % dei gruppi più anziani) e che il loro fornitore di energia sta investendo in misura sufficiente nelle fonti energetiche rinnovabili (il 71 % contro il 64 % delle persone di età compresa tra i 25 e i 39 anni o tra i 40 e i 54 anni).

I lavoratori autonomi intervistati hanno meno probabilità rispetto ai dipendenti di concordare sul fatto che il loro fornitore di energia fornisca informazioni di facile comprensione su offerte e promozioni (67% vs 73%).

Gli intervistati che affittano il loro alloggio o il loro appartamento (81%) sono più propensi di quelli che possiedono un appartamento (73%) o una casa unifamiliare (77%) a concordare sul fatto che le loro bollette energetiche sono facili da capire.

Anche la situazione finanziaria svolge un ruolo nella valutazione dei servizi energetici. Gli intervistati che a volte (70%) o spesso (65%) non sono in grado di pagare le bollette energetiche hanno meno probabilità di quelli che possono sempre o di solito pagare le bollette (75%-78%) di concordare sul fatto che le loro bollette energetiche sono facili da capire. Questi gruppi (rispettivamente 58% e 51%) hanno anche meno probabilità rispetto a quelli che si trovano in una situazione finanziaria migliore (66%) di concordare sul fatto che il loro fornitore di energia sta investendo sufficientemente in fonti di energia rinnovabili.

D2 Quanto siete d'accordo o in disaccordo con le seguenti affermazioni sui vostri fornitori di energia elettrica e gas/il vostro fornitore di energia elettrica? % Totale «Agree»

	È facile entrare in contatto con il tuo fornitore di energia quando hai bisogno di assistenza o informazioni	Le tue bollette energetiche sono facili da capire	Il tuo fornitore di energia fornisce informazioni di facile comprensione su offerte e promozioni	Il vostro fornitore di energia sta investendo sufficientemente in fonti di energia rinnovabili
UE-27	78	77	71	66
Età				
18-24	76	79	76	71
25-39	78	77	70	64
40-54	78	77	71	64
55+	79	77	71	66
Situazione occupazionale				
Lavoratori autonomi	77	76	67	63
Dipendente	79	78	73	66
Operaio manuale	77	78	71	66
Non funziona	79	77	70	66
Stato dell'abitazione				
Affittare una casa unifamiliare	77	81	72	71
Affittare un appartamento	81	81	73	67
Possedere una casa unifamiliare	78	77	72	65
A causa di un appartamento	78	73	69	64
Situazione finanziaria				
Puoi sempre permetterti di pagare le bollette energetiche	79	78	72	66
Ti preoccupi di essere in grado di pagare le bollette energetiche, ma di solito riesci a farlo	76	75	69	66
A volte non è possibile pagare le bollette energetiche in tempo	78	70	63	58
Spesso non è possibile pagare le bollette energetiche in tempo	78	65	73	51

(%) Base: n=18 250 - Rispondenti coinvolti nel prendere decisioni sui fornitori di energia nella loro famiglia

1.3. Tutela dei consumatori nel settore dell'energia

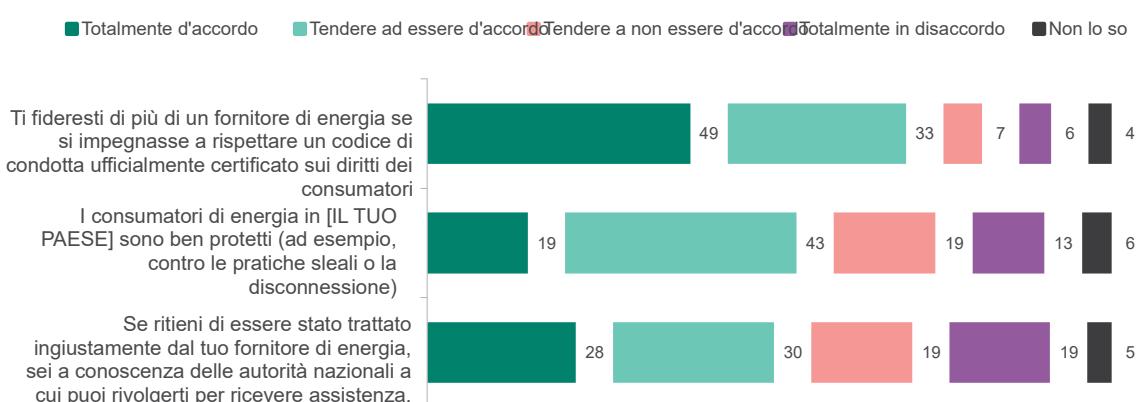
Circa un terzo (32%) dei responsabili delle decisioni in materia di energia, o degli intervistati, non è d'accordo con l'opinione che i consumatori di energia nel loro paese siano ben protetti (ad esempio, contro le pratiche sleali o la disconnessione). Poco più di sei intervistati su dieci (62%) sono d'accordo con la dichiarazione.

Quasi quattro intervistati su dieci (38 %) non concordano con l'affermazione secondo cui "se ritieni di essere trattato ingiustamente dal tuo fornitore di energia, sei a conoscenza delle autorità nazionali a cui puoi rivolgerti per ricevere assistenza". Poco meno di sei intervistati su dieci (58%), d'altra parte, sono d'accordo con questa affermazione.

Poco più di otto intervistati su dieci (82%) concordano sul fatto che si fiderebbero maggiormente di un fornitore di energia se si impegnassero a rispettare un codice di condotta ufficialmente certificato sui diritti dei consumatori.

Più di un intervistato su dieci (13%) non è d'accordo con questa opinione.

D3 Quanto siete d'accordo o in disaccordo con le seguenti affermazioni sui vostri fornitori di energia elettrica e gas / sul vostro fornitore di energia elettrica?



(%) Base: n=18 250 - Rispondenti coinvolti nel prendere decisioni sui fornitori di energia nella loro famiglia

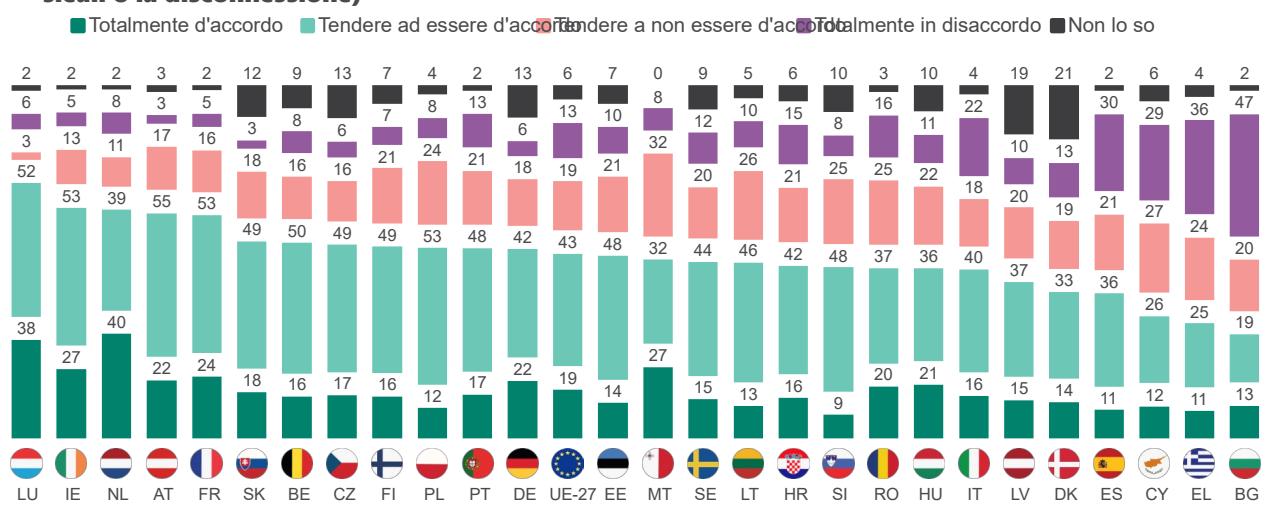
Differenze tra i paesi

Negli Stati membri si osservano ampie differenze nella percentuale di intervistati che concordano sul fatto che i consumatori di energia nel loro paese sono ben protetti (ad esempio, contro le pratiche sleali o la disconnessione).

Meno di quattro intervistati su dieci concordano con questa affermazione in Bulgaria (31%), Grecia (35%) e Cipro (38%). D'altro canto, circa nove intervistati su dieci in Lussemburgo concordano con questa opinione. Altri paesi con un elevato livello di accordo sono l'Irlanda (80%), i Paesi Bassi (79%), l'Austria (78%) e la Francia (77%).³

D3_1 Quanto siete d'accordo o in disaccordo con le seguenti affermazioni sui vostri fornitori di energia elettrica e gas/il vostro fornitore di energia elettrica?

I consumatori di energia in [IL TUO PAESE] sono ben protetti (ad esempio, contro le pratiche sleali o la disconnessione)



(%) Base: n=18 250 - Rispondenti coinvolti nel prendere decisioni sui fornitori di energia nella loro famiglia

3 A causa dell'arrotondamento, le percentuali per le opzioni di risposta separate mostrate nei grafici non sempre si sommano esattamente ai totali menzionati nel testo.

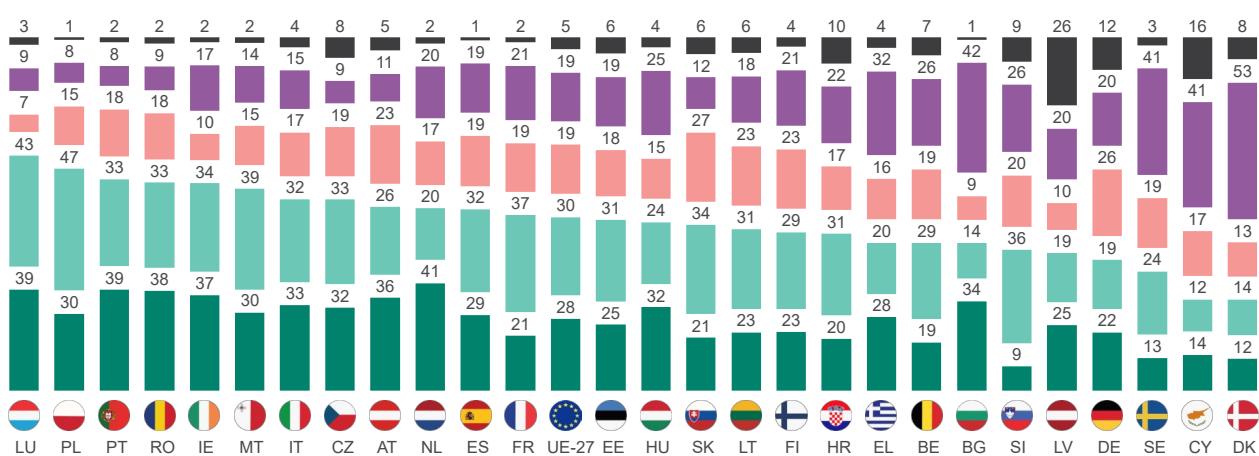
flash Eurobarometro 566
Comportamento dei consumatori nella transizione energetica

In Danimarca (26%) e a Cipro (26%), poco più di un intervistato su quattro concorda sul fatto che "se ritieni di essere trattato ingiustamente dal tuo fornitore di energia, sei a conoscenza delle autorità nazionali a cui puoi rivolgerti per ricevere assistenza". Al contrario, poco più di otto intervistati su dieci (82%) in Lussemburgo condividono questa opinione. La quota che condivide questa affermazione è elevata anche in Polonia (76%), seguita da Portogallo (72%), Romania (71%) e Irlanda (71%).

D3_2 Quanto siete d'accordo o in disaccordo con le seguenti affermazioni sui vostri fornitori di energia elettrica e gas/il vostro fornitore di energia elettrica?

Se ritieni di essere stato trattato ingiustamente dal tuo fornitore di energia, sei a conoscenza delle autorità nazionali a cui puoi rivolgerti per ricevere assistenza.

■ Totalmente d'accordo ■ Tendere ad essere d'accordo ■ Tendere a non essere d'accordo ■ Totalmente in disaccordo ■ Non lo so



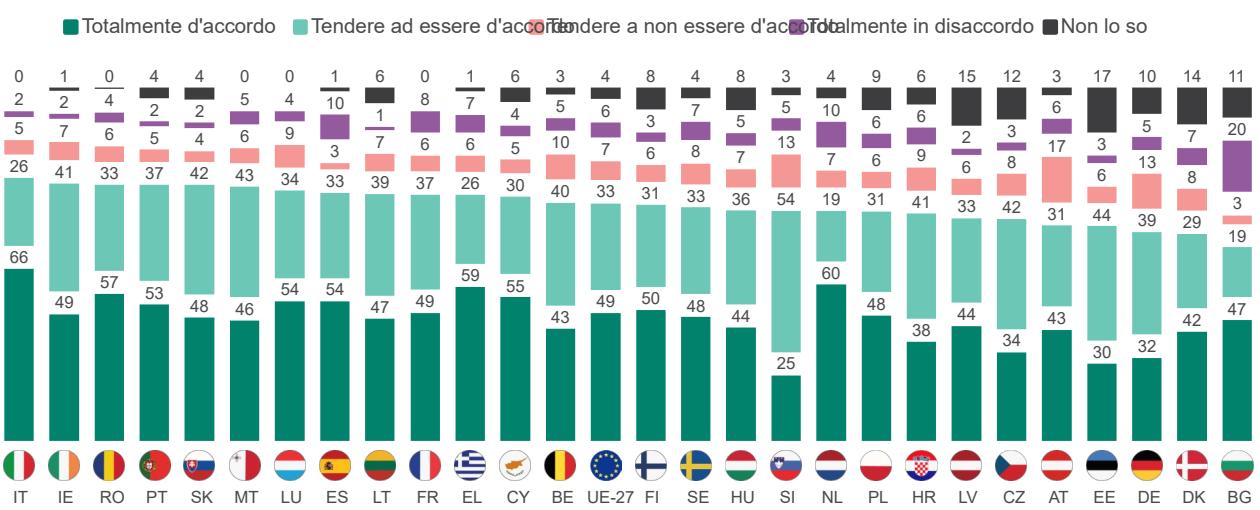
(%) Base: n=18 250 - Rispondenti coinvolti nel prendere decisioni sui fornitori di energia nella loro famiglia

flash Eurobarometro 566
Comportamento dei consumatori nella transizione energetica

Almeno due terzi dei rispondenti in tutti gli Stati membri concordano sul fatto che si fiderebbero maggiormente di un fornitore di energia se si impegnassero a rispettare un codice di buone pratiche ufficialmente certificato sui diritti dei consumatori. Le quote minori che concordano con questa affermazione si trovano in Bulgaria (66%), Danimarca (71%) e Germania (72%), mentre la quota maggiore si osserva in Italia (92%).

D3_3 Quanto sei d'accordo o in disaccordo con le seguenti affermazioni sui tuoi fornitori di energia elettrica e gas / sul tuo fornitore di energia elettrica?

Ti fideresti di più di un fornitore di energia se si impegnasse a rispettare un codice di condotta ufficialmente certificato sui diritti dei consumatori



(%) Base: n=18 250 - Rispondenti coinvolti nel prendere decisioni sui fornitori di energia nella loro famiglia

Considerazioni socio-demografiche

Gli intervistati di età compresa tra i 18 e i 24 anni (67%) hanno maggiori probabilità rispetto a quelli di età compresa tra i 40 e i 54 anni (61%) o di età superiore ai 55 anni (62%) di concordare sul fatto che i consumatori di energia nel loro paese sono ben protetti (ad esempio, contro le pratiche sleali o la disconnessione).

Lo status abitativo influenza anche la percezione della protezione dei consumatori nel settore energetico. I proprietari di appartamenti sono più propensi di quelli in affitto a concordare con le seguenti affermazioni: "se ritieni di essere trattato ingiustamente dal tuo fornitore di energia, sei a conoscenza delle autorità nazionali a cui puoi rivolgerti per ricevere assistenza" (61% contro 54%-55% di coloro che affittano) e "ti fideresti maggiormente di un fornitore di energia se si impegnassero a rispettare un codice di buone pratiche ufficialmente certificato in materia di diritti dei consumatori" (85% contro 80% di coloro che affittano una casa unifamiliare). I proprietari di appartamenti sono, al contrario, i meno propensi ad accettare che i consumatori di energia nel loro paese siano ben protetti (ad esempio, contro le pratiche sleali o la disconnessione) (59% contro il 62%-69% di altri gruppi).

Per quanto riguarda la situazione finanziaria degli intervistati, coloro che possono sempre permettersi di pagare le bollette energetiche sono più propensi a concordare sul fatto che i consumatori del paese sono ben protetti, rispetto a coloro che si preoccupano della loro capacità di pagare le bollette ma di solito riescono a farlo (64% vs 55%). Inoltre, coloro che si preoccupano ma di solito riescono a pagare (53%) hanno meno probabilità di coloro che possono sempre permettersi di pagare le bollette energetiche (58%) e coloro che a volte non possono pagare (65%) di concordare con l'affermazione "se ritieni di essere trattato ingiustamente dal tuo fornitore di energia, sei a conoscenza delle autorità nazionali a cui puoi rivolgerti per ricevere assistenza".

flash Eurobarometro 566
Comportamento dei consumatori nella transizione energetica

D3 Quanto siete d'accordo o in disaccordo con le seguenti affermazioni sui vostri fornitori di energia elettrica e gas/il vostro fornitore di energia elettrica? % Totale «Agree»

	Ti fideresti di più di un fornitore di energia se si impegnasse a rispettare un codice di condotta ufficialmente certificato sui diritti dei consumatori	I consumatori di energia in [IL TUO PAESE] sono ben protetti (ad esempio, contro le pratiche sleali o la disconnessione)	Se ritieni di essere stato trattato ingiustamente dal tuo fornitore di energia, sei a conoscenza delle autorità nazionali a cui puoi rivolgerti per ricevere assistenza.
UE-27	82	62	58
Età			
18-24	86	67	62
25-39	82	63	56
40-54	82	61	58
55+	82	62	57
Stato dell'abitazione			
Affittare una casa unifamiliare	80	69	54
Affittare un appartamento	83	63	55
Possedere una casa unifamiliare	82	62	58
A causa di un appartamento	85	59	61
Situazione finanziaria			
Puoi sempre permetterti di pagare le bollette energetiche	82	64	58
Ti preoccupi di essere in grado di pagare le bollette energetiche, ma di solito riesci a farlo	85	55	53
A volte non è possibile pagare le bollette energetiche in tempo	80	60	65
Spesso non è possibile pagare le bollette energetiche in tempo	83	59	61

(%) Base: n=18 250 - Rispondenti coinvolti nel prendere decisioni sui fornitori di energia nella loro famiglia

1.4. Ambiti di miglioramento del mercato dell'energia

Ai responsabili delle decisioni in materia di energia sono stati chiesti settori che, a loro avviso, necessitano di miglioramenti per far funzionare meglio il mercato dell'energia nel loro paese per i consumatori. È stato chiesto loro di fornire fino a due risposte. Si noti che l'opzione "facilitare il passaggio da un fornitore di energia all'altro" non è stata inclusa per Cipro e Malta a causa della struttura specifica dei loro mercati dell'energia.

L'area di miglioramento più elevata nel mercato dell'energia, selezionata dal 38 % degli intervistati, è una migliore protezione dei consumatori vulnerabili e di quelli in condizioni di povertà energetica. Seguono da vicino una maggiore chiarezza e trasparenza delle bollette energetiche (34%) e una maggiore prevenzione delle pratiche commerciali sleali (ad esempio il telemarketing) (34%), ciascuna selezionata da circa un terzo degli intervistati.

Poco meno di tre intervistati su dieci (28%) indicano un migliore accesso ai dati energetici e agli strumenti digitali per monitorare e adattare il proprio consumo energetico come un settore che necessita maggiormente di miglioramenti.

Circa due intervistati su dieci (21%) riferiscono che il passaggio più agevole da un fornitore di energia all'altro è uno dei settori che necessitano maggiormente di miglioramenti per far funzionare meglio il mercato energetico del loro paese per i consumatori.

Q4 Per far funzionare meglio il mercato dell'energia in [IL TUO PAESE] per i consumatori, quale delle seguenti aree ha più bisogno di essere migliorata? Puoi dare fino a due risposte. [RISPOSTE MULTIPLE]



(%) Base: n=18 250 - Rispondenti coinvolti nel prendere decisioni sui fornitori di energia nella loro famiglia

Differenze tra i paesi

Tra gli Stati membri vi sono ampie differenze nel settore più frequentemente menzionato per quanto riguarda il miglioramento del mercato dell'energia.

In 15 Stati membri, una migliore protezione dei consumatori vulnerabili e di quelli in condizioni di povertà energetica è al primo posto tra le aree di miglioramento. La quota maggiore di intervistati che selezionano questa area si trova a Cipro (71%), seguita (a distanza) da Romania (55%), Finlandia (52%), Grecia (51%) e Paesi Bassi (50%). Al contrario, circa un intervistato su quattro condivide questa opinione in Lituania (24%).

In sei Stati membri, una maggiore chiarezza e trasparenza delle bollette energetiche è l'area di primo piano per il miglioramento del mercato dell'energia: Portogallo (45%), Ungheria (43%), Germania (41%), Polonia (39%), Danimarca (39%) e Austria (37%). Più di quattro intervistati su dieci menzionano questo settore anche a Cipro (49%), Romania (48%), Grecia (46%) e Belgio (41%). Circa due intervistati su dieci, invece, selezionano questa risposta in Lettonia (19%), Finlandia (20%) e Francia (21%).

In Slovenia (40%), Lituania (39%), Francia (38%) e Bulgaria (36%), una maggiore prevenzione delle pratiche commerciali sleali (ad esempio il telemarketing) è al primo posto nell'elenco dei settori da migliorare nel mercato dell'energia. Questa zona è anche comunemente menzionata in Grecia (44%), Belgio (42%) e Slovacchia (42%). A titolo di confronto, un intervistato su sei (17%) lo indica in Lussemburgo.

Malta (48 %) è l'unico Stato membro in cui i rispondenti riferiscono più comunemente che sarebbe necessario dare priorità a un migliore accesso ai dati energetici e agli strumenti digitali per monitorare e adattare il loro consumo di energia per far funzionare meglio il mercato energetico del loro paese per i consumatori. Al contrario, meno di un intervistato su dieci in Bulgaria (7%) e nei Paesi Bassi (8%) condivide questa opinione.

Il passaggio più facile da un fornitore di energia all'altro è indicato più comunemente in Irlanda (36%). Almeno tre intervistati su dieci selezionano anche questo settore in Lituania (35%) e Lussemburgo (30%). In Danimarca, invece, un intervistato su dieci (10%) indica questo settore.

flash Eurobarometro 566
Comportamento dei consumatori nella transizione energetica

Q4 Per far funzionare meglio il mercato dell'energia in [IL TUO PAESE] per i consumatori, quale delle seguenti aree ha più bisogno di essere migliorata? Puoi dare fino a due risposte. [RISPOSTE MULTIPLE]

	Migliore protezione dei consumatori vulnerabili e delle persone in condizioni di povertà energetica	Migliore chiarezza e trasparenza delle bollette energetiche	Migliore prevenzione delle pratiche commerciali sleali (ad es. telemarketing)	Migliore accesso ai dati energetici e agli strumenti digitali per monitorare e adattare il consumo energetico	Passare più facilmente da un fornitore di energia all'altro	Altro (RISPOSTA SPONTANEA)	Non so
UE-27	38	34	34	28	21	3	2
BE	48	41	42	29	21	2	2
BG	27	24	36	7	22	9	2
CZ	47	30	37	28	19	5	4
DK	33	39	37	27	10	4	6
DE	27	41	25	35	22	6	5
EE	42	30	21	18	28	8	8
IE	27	26	22	32	36	2	3
EL	51	46	44	24	12	3	0
ES	42	32	37	33	15	2	0
FR	36	21	38	30	25	2	2
HR	43	30	29	28	19	3	5
IT	44	35	38	21	20	2	1
CY	71	49	24	41	-	0	0
LV	37	19	28	26	17	4	8
LT	24	23	39	34	35	1	4
LU	38	27	17	32	30	2	0
HU	38	43	30	25	21	3	5
MT	38	36	25	48	-	4	1
NL	50	34	38	8	16	1	0
AT	35	37	24	26	19	7	3
PL	27	39	29	29	24	1	0
PT	39	45	22	35	14	1	2
RO	55	48	27	31	25	1	0
SI	34	27	40	30	19	2	3
SK	49	26	42	35	21	2	2
FI	52	20	34	21	25	3	5
SE	37	26	33	32	24	4	3

Nota: Maggiore è la percentuale di intervistati che seleziona una risposta, maggiore è il verde scuro della cella. La risposta più alta per ogni paese è mostrata in caratteri verde scuro e bianco.

(%) Base: n=18 250 - Rispondenti coinvolti nel prendere decisioni sui fornitori di energia nella loro famiglia

Considerazioni socio-demografiche

Gli intervistati di età compresa tra i 18 e i 24 anni (32%) o tra i 25 e i 39 anni (31%) hanno maggiori probabilità rispetto a quelli più anziani (26% - 28%) di riferire che sarebbe necessario dare priorità a un migliore accesso ai dati energetici e agli strumenti digitali per monitorare e adattare il loro consumo energetico per far funzionare meglio il mercato dell'energia del loro paese per i consumatori.

I proprietari di appartamenti (36%) hanno maggiori probabilità rispetto a quelli che affittano appartamenti (31%) di segnalare che una maggiore prevenzione delle pratiche commerciali sleali (ad esempio il telemarketing) è un settore che necessita di maggiori miglioramenti.

Q4 Per far funzionare meglio il mercato dell'energia in [IL TUO PAESE] per i consumatori, quale delle seguenti aree ha più bisogno di essere migliorata? Puoi dare fino a due risposte. [RISPOSTE MULTIPLE]							
	Migliore protezione dei consumatori vulnerabili e delle persone in condizioni di povertà energetica	Maggiore chiarezza e trasparenza delle bollette energetiche	Maggiore prevenzione delle pratiche commerciali sleali (ad es. telemarketing)	Migliore accesso ai dati energetici e agli strumenti digitali per monitorare e adattare il consumo energetico	Passare più facilmente da un fornitore di energia all'altro	Altro (RISPOSTA SPONTANEA)	Non so
UE-27	38	34	34	28	21	3	2
Età							
18-24	41	30	33	32	20	3	1
25-39	41	35	33	31	22	2	1
40-54	38	35	34	28	21	3	2
55+	36	34	34	26	20	3	3
Stato dell'abitazione							
Affittare una casa unifamiliare	37	33	33	29	21	2	3
Affittare un appartamento	40	31	31	29	21	4	2
Possedere una casa unifamiliare	37	35	33	28	20	3	2
A causa di un appartamento	40	35	36	27	21	2	1
(%) Base: n=18 250 - Rispondenti coinvolti nel prendere decisioni sui fornitori di energia nella loro famiglia							

2. Consumo di energia e pratiche di fatturazione

2.1. Comprendere le bollette energetiche

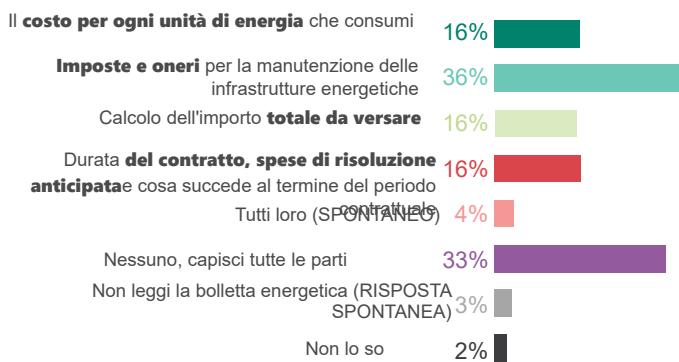
Alla domanda sulle parti delle loro bollette dell'elettricità (e del gas) che trovano più difficili da capire, oltre un terzo (36%) dei responsabili delle decisioni energetiche, o degli intervistati, segnala una difficoltà nella comprensione di tasse e oneri per la manutenzione delle infrastrutture energetiche.

Tre aspetti delle bollette energetiche sono citati come i più difficili da capire da uno su sei intervistati. Si tratta di: il costo per ciascuna unità di energia consumata (16%), il calcolo dell'importo totale da pagare (16%) e la durata del contratto, le spese di risoluzione anticipata e ciò che accade al termine del periodo contrattuale (16%).

Il 4% menziona spontaneamente tutte queste parti e il 3% che non legge le bollette energetiche.

Un terzo degli intervistati (33%) dichiara di comprendere tutte le parti delle proprie bollette energetiche.

D6 Quali parti delle vostre bollette dell'elettricità e del gas/delle vostre bollette dell'elettricità, se presenti, trovate più difficili da capire? Puoi dare fino a due risposte. [RISPOSTE MULTIPLE]



(%) Base: n=18 250 - Rispondenti coinvolti nel prendere decisioni sui fornitori di energia nella loro famiglia

Differenze tra i paesi

In tutti gli Stati membri tranne tre, le tasse e gli oneri per il mantenimento dell'infrastruttura energetica sono al primo posto in difficoltà quando ai rispondenti vengono chieste le parti delle loro bollette dell'energia elettrica (e del gas) che trovano più difficili da capire. Le percentuali maggiori di intervistati che lo indicano si trovano in Italia (50%), Cipro (46%) e Grecia (46%). Le percentuali più basse si osservano a Malta (12%), in Irlanda (16%) e in Bulgaria (17%).

A Malta (24%), gli intervistati menzionano più frequentemente il costo per ciascuna unità di energia consumata (congiuntamente al calcolo dell'importo totale da pagare). Circa un intervistato su quattro lo riferisce anche in Belgio (26%), Cipro (25%) e Romania (25%). Meno di un intervistato su dieci condivide invece questa opinione in Bulgaria (6%), Lettonia (6%), Finlandia (6%), Estonia (9%) e Lituania (9%).

Il calcolo dell'importo totale da pagare è al primo posto tra le parti più difficili da comprendere delle bollette energetiche in Romania (43%). Al contrario, il 5% degli intervistati in Lettonia e il 7% in Finlandia sono in difficoltà. La durata del contratto, le spese di risoluzione anticipata e ciò che accade alla fine del periodo contrattuale si collocano al primo posto in difficoltà in Irlanda (21%). Più di un intervistato su cinque dichiara inoltre di avere difficoltà a comprendere questa parte delle bollette energetiche in Romania (21%), Belgio (22%), Spagna (26%) e Italia (27%). Il 4% degli intervistati in Lettonia, d'altra parte, condivide questo punto di vista.

La Bulgaria (17%) si distingue come l'unico paese in cui l'opzione di risposta "tutti" occupa il primo posto (insieme a tasse e oneri per la manutenzione delle infrastrutture energetiche), alla domanda su quali parti delle bollette energetiche sono più difficili da capire. Questa risposta è data anche dal 12% degli intervistati in Polonia.

In due Stati membri, la Finlandia (58%) e la Lettonia (54%), la maggioranza degli intervistati dichiara di non ritenere difficile comprendere nessuna di queste parti delle fatture e di comprendere tutte le parti. Al contrario, meno di due intervistati su dieci (18%) in Italia detengono questo parere.

Una percentuale di intervistati compresa tra lo 0% in Lussemburgo e l'11% in Polonia dichiara di non leggere le bollette energetiche.

flash Eurobarometro 566
Comportamento dei consumatori nella transizione energetica

D6 Quali parti delle vostre bollette dell'elettricità e del gas/eventuali bollette dell'elettricità trovate più difficili da capire? Puoi dare fino a due risposte. [RISPOSTE MULTIPLE]

	Il costo per ogni unità di energia che consumi	Imposte e oneri per la manutenzione delle infrastrutture energetiche	Calcolo dell'importo totale da versare	Durata del contratto, spese di risoluzione anticipata e cosa succede alla fine del periodo contrattuale	Tutti loro (risposta spontanea)	Nessuno, capisci tutte le parti	Non leggi la bolletta energetica (RISPOSTA SPONTANEA)	Non so
UE-27	16	36	16	16	4	33	3	2
BE	26	40	18	22	2	27	3	1
BG	6	17	16	7	17	35	10	0
CZ	17	36	16	15	2	37	2	2
DK	15	34	19	10	4	30	7	2
DE	19	30	16	13	3	37	2	5
EE	9	37	11	11	3	41	4	3
IE	12	16	16	21	5	41	6	4
EL	19	46	18	14	2	30	1	0
ES	15	31	16	26	4	32	1	3
FR	11	37	10	12	2	42	4	3
HR	15	30	18	9	3	38	4	3
IT	19	50	12	27	2	18	2	1
CY	25	46	21	10	3	28	5	1
LV	6	23	5	4	1	54	8	2
LT	9	25	16	16	1	48	2	2
LU	11	22	18	14	1	43	0	3
HU	18	38	21	5	5	34	4	1
MT	24	12	24	13	2	40	2	1
NL	10	34	20	15	2	37	2	2
AT	13	29	18	19	3	37	3	5
PL	18	38	10	9	12	28	11	0
PT	18	41	19	13	2	30	5	0
RO	25	41	43	21	1	26	1	1
SI	15	35	11	9	2	38	7	1
SK	22	30	23	12	0	40	4	1
FI	6	22	7	12	2	58	2	2
SE	14	41	10	16	1	39	1	1

Nota: Maggiore è la percentuale di intervistati che seleziona una risposta, maggiore è il verde scuro/rosso della cella. La risposta più alta per ogni paese è mostrata in caratteri verde scuro e bianco.

(%) Base: n=18 250 - Rispondenti coinvolti nel prendere decisioni sui fornitori di energia nella loro famiglia

Considerazioni socio-demografiche

Gli intervistati che affittano una casa unifamiliare hanno maggiori probabilità rispetto ai proprietari di una casa o di un appartamento di avere difficoltà a capire il costo per ogni unità di energia consumata (21% vs 16% di altri gruppi). D'altra parte, coloro che possiedono un appartamento hanno maggiori probabilità di avere difficoltà con le tasse e gli oneri per la manutenzione delle infrastrutture energetiche (42% vs 34% degli altri gruppi) e meno probabilità di segnalare di comprendere tutte le parti (28% vs 33%-36% degli altri gruppi).

La situazione finanziaria influisce anche sulla difficoltà percepita di comprendere le bollette energetiche. Gli intervistati che possono sempre permettersi di pagare le bollette energetiche sono più propensi di quelli che di solito riescono a pagare, o quelli che a volte non possono pagare le bollette energetiche in tempo per menzionare che capiscono tutte le parti delle bollette energetiche (34% vs 29% e 25% rispettivamente).

D6 Quali parti delle vostre bollette dell'elettricità e del gas/eventuali bollette dell'elettricità trovate più difficili da capire?
Puoi dare fino a due risposte. [RISPOSTE MULTIPLE]

	Il costo per ogni unità di energia che consumi	Imposte e oneri per la manutenzione delle infrastrutture energetiche	Calcolo dell'importo totale da versare	Durata del contratto, spese di risoluzione anticipata e cosa succede alla fine del periodo contrattuale	Tutti loro (risposta spontanea)	Nessuno, capisci tutte le parti	Non leggi la bolletta energetica (RISPOSTA SPONTANEA)	Non so
UE-27	16	36	16	16	33	4	3	2
Stato dell'abitazione								
Affittare una casa unifamiliare	21	34	13	15	33	3	3	4
Affittare un appartamento	16	34	14	16	34	3	3	3
Possedere una casa unifamiliare	16	34	16	15	36	4	3	2
A causa di un appartamento	16	42	16	19	28	4	4	1
Situazione finanziaria								
Puoi sempre permetterti di pagare le bollette energetiche	15	36	15	16	34	3	3	2
Ti preoccupi di essere in grado di pagare le bollette energetiche, ma di solito riesci a farlo	19	39	16	18	29	4	3	1
A volte non è possibile pagare le bollette energetiche in tempo	22	38	15	15	25	6	8	2
Spesso non è possibile pagare le bollette energetiche in tempo	27	49	25	18	27	2	1	0

(%) Base: n=18 250 - Rispondenti coinvolti nel prendere decisioni sui fornitori di energia nella loro famiglia

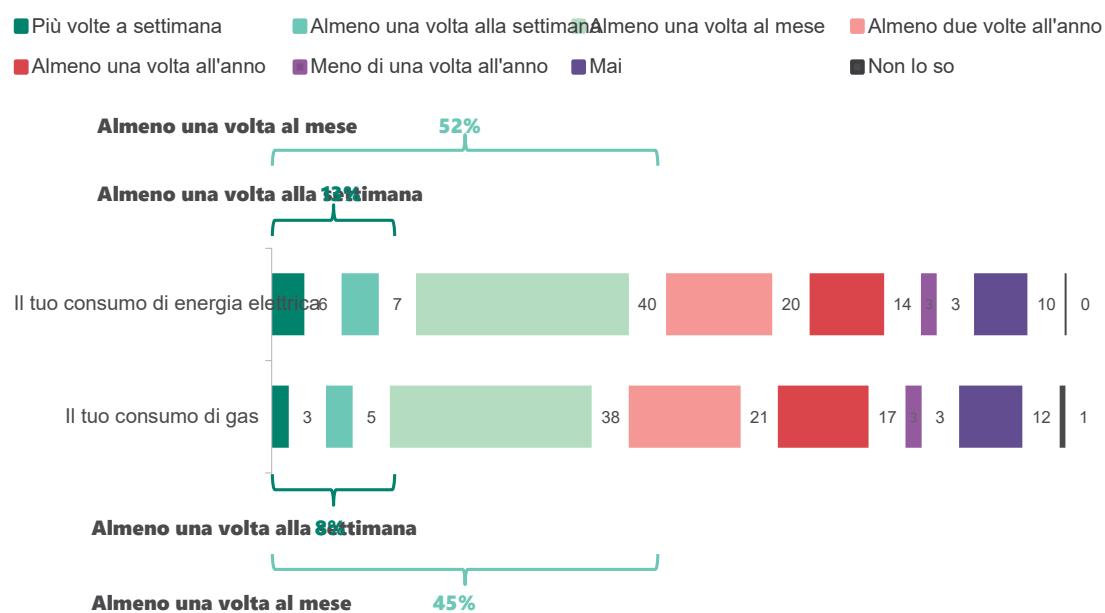
2.2. Monitoraggio del consumo energetico

Ai responsabili delle decisioni in materia di energia è stata anche chiesta la frequenza di monitoraggio del loro consumo di energia, sia per l'elettricità che per il gas.

Poco più della metà degli intervistati (52%) riferisce di monitorare il proprio consumo di energia elettrica almeno una volta al mese o più frequentemente. Un terzo degli intervistati menziona il monitoraggio del proprio consumo di energia elettrica "almeno due volte all'anno" (20%) o "almeno una volta all'anno" (14%). Poco più di un intervistato su dieci indica di monitorare il proprio consumo di energia elettrica "meno di una volta all'anno" (3%) o "mai" (10%).

Poco meno della metà degli intervistati (45%) che sono connessi alla rete del gas naturale indica di monitorare il proprio consumo di gas almeno una volta al mese o più frequentemente.⁴ Più di un terzo degli intervistati monitora il proprio consumo di gas "almeno due volte l'anno" (21%) o "almeno una volta l'anno" (17%). D'altro canto, circa un intervistato su sette afferma di seguire questo dato "meno di una volta all'anno" (3%) o "mai" (12%).

Q5 Con quale frequenza monitorate il vostro consumo energetico? Nello specifico...



(%) Base:n=18 250 - Rispondenti coinvolti in decisioni energetiche nella loro famiglia (elettricità) & Base:n=7 720 – Rispondenti con una connessione alla rete del gas naturale e coinvolti in decisioni energetiche nella loro famiglia (gas)

4 A causa dell'arrotondamento, le percentuali per le opzioni di risposta separate mostrate nei grafici non sempre si sommano esattamente ai totali menzionati nel testo.

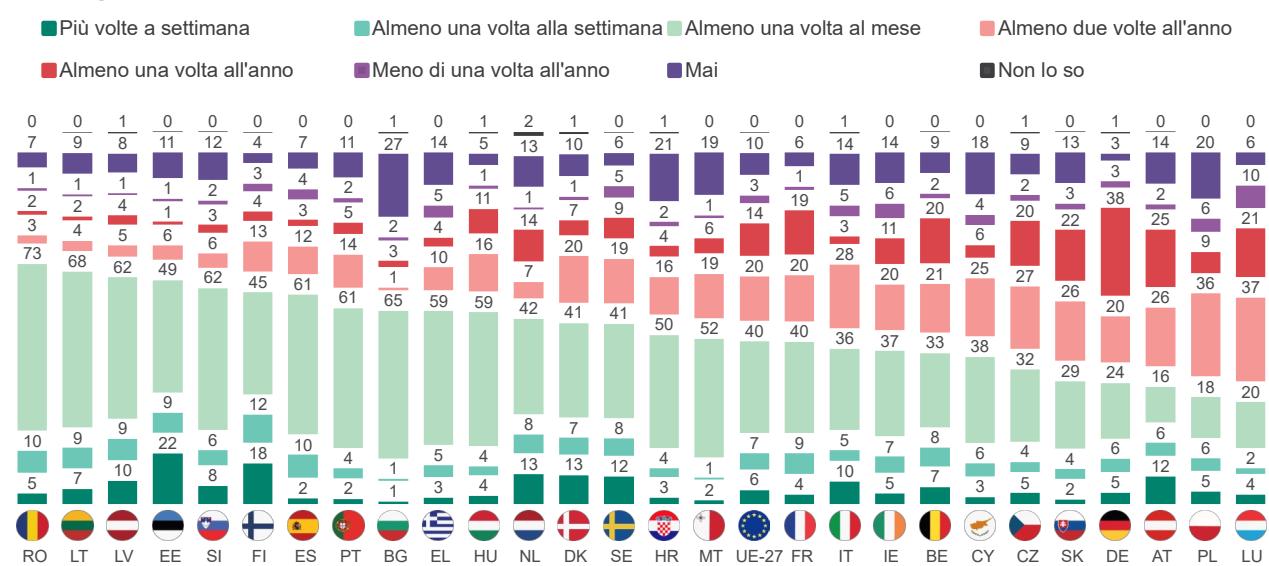
Differenze tra i paesi

La frequenza di monitoraggio del consumo di energia elettrica varia notevolmente da uno Stato membro all'altro. Almeno la metà degli intervistati in 18 Stati membri monitora il proprio consumo di energia elettrica almeno mensilmente, con la Romania (87%), la Lituania (84%) e la Lettonia (81%) all'avanguardia. Al contrario, Lussemburgo (27%) e Polonia (29%) mostrano la più bassa frequenza di monitoraggio mensile.

La Germania (58%), il Lussemburgo (58%) e l'Austria (51%) si distinguono per il monitoraggio prevalentemente annuale o biennale, mentre questa frequenza è meno comune in Romania (5%), Lituania (6%) ed Estonia (8%).

La percentuale di coloro che monitorano il consumo di energia elettrica meno spesso che annualmente o mai varia dal 6% in Germania e Ungheria al 29% in Bulgaria.

Q5_1 Con quale frequenza monitorate il vostro consumo energetico? In particolare... **il tuo consumo di energia elettrica**



(%) Base:n=18 250 - Rispondenti coinvolti in decisioni energetiche nella loro famiglia

I modelli di monitoraggio del consumo di gas rivelano disparità ancora maggiori in tutta l'UE. In 13 Stati membri, almeno la metà dei rispondenti connessi alla rete del gas naturale indica di monitorare il proprio consumo di gas almeno mensilmente. La Romania è in testa con l'82%, seguita da vicino dalla Lituania (77%) e dalla Lettonia (76%). Al contrario, Svezia (14%), Austria (17%) e Finlandia (19%) mostrano le percentuali più basse di intervistati che indicano una frequenza di monitoraggio mensile.

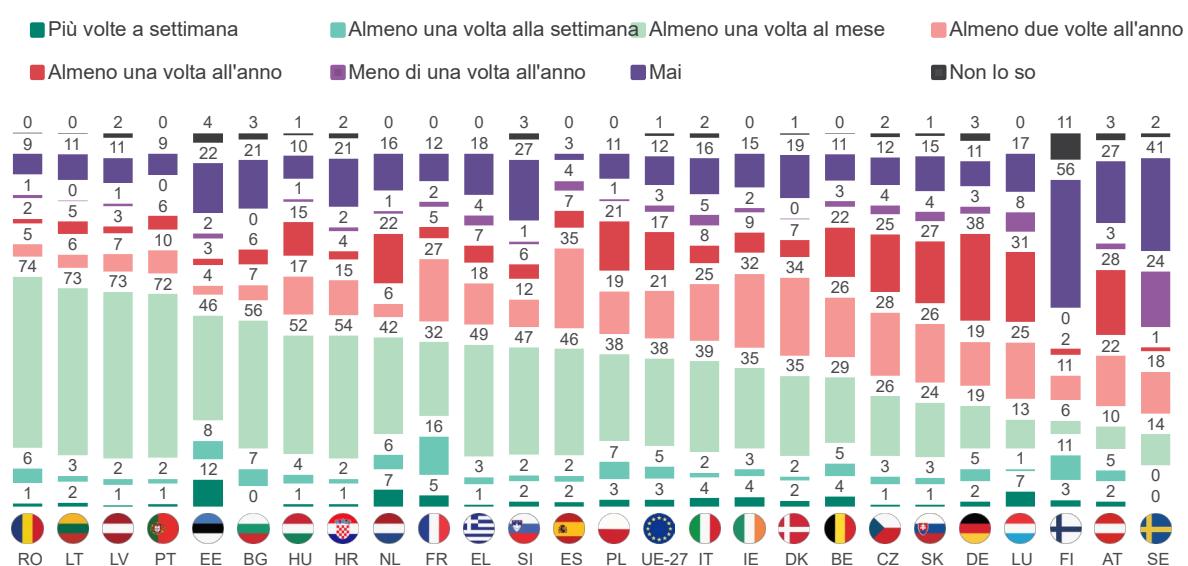
Il monitoraggio annuale o biennale del consumo di gas è più comune in Germania (57%), Lussemburgo (55%), Cecia (52%), Slovacchia (52%) e Austria (50%). Al contrario, il 7% sia in Estonia che in Romania riferisce questa frequenza.

In particolare, le maggioranze in Svezia (65%) e Finlandia (56%) monitorano il loro consumo di gas meno spesso che ogni anno o mai, in netto contrasto con la Spagna (7%) e il Portogallo (9%).

Considerazioni socio-demografiche

La frequenza di monitoraggio del consumo energetico mostra poche variazioni tra i diversi gruppi socio-demografici. Gli intervistati che possiedono la propria casa o appartamento hanno maggiori probabilità rispetto a quelli che la affittano di monitorare almeno su base mensile il loro consumo di energia elettrica (55% vs 48%) e il loro consumo di gas (48% vs 42%).

Q5_2 Con quale frequenza monitorate il vostro consumo energetico? In particolare... **il tuo consumo di gas**



(%) Base:n=7 720 – Convenuti con una connessione alla rete del gas naturale e coinvolti in decisioni in materia di energia nella loro famiglia

Nota: domanda non posta in MT/CY

2.3. Fattori che influenzano i cambiamenti nel comportamento di consumo di energia

Ai responsabili delle decisioni in materia di energia sono state anche chieste le loro motivazioni per cambiare il loro comportamento di consumo energetico a casa. L'indagine ha proposto tre cambiamenti comportamentali specifici: ridurre l'uso del riscaldamento o dell'aria condizionata, far funzionare apparecchi come lavatrici e lavastoviglie durante le ore non di punta e utilizzare dispositivi intelligenti per programmare automaticamente l'uso dell'apparecchio durante le ore non di punta.

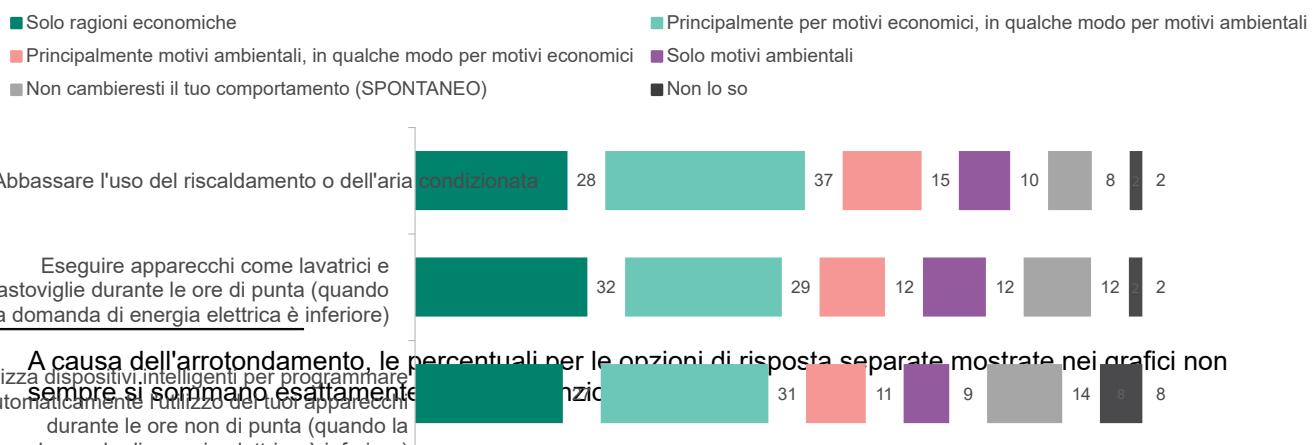
Per ciascuno dei tre cambiamenti proposti nel comportamento di consumo energetico, una piccola percentuale di intervistati (dall'8% al 14%) segnala una riluttanza a cambiare le proprie abitudini. Tra coloro che sono aperti al cambiamento, solo o principalmente ragioni economiche emergono come la motivazione principale per tutte e tre le modifiche elencate, con il 59% al 65% degli intervistati che citano ragioni economiche.⁵

Tuttavia, una percentuale di intervistati che varia tra il 20% e il 24% cita principalmente o solo ragioni ambientali come motivazione per i diversi comportamenti.

Per quanto riguarda la motivazione a ridurre l'uso del riscaldamento o dell'aria condizionata, predominano i fattori economici. Circa due terzi (65%) degli intervistati citano solo o principalmente motivi economici (28% "solo motivi economici" e 37% "per lo più motivi economici, in qualche modo per motivi ambientali"). Le

considerazioni ambientali sono la motivazione principale per quasi un quarto dei rispondenti (15% «principalmente per motivi ambientali, in qualche modo per motivi economici» e 10% «solo per motivi ambientali»). Meno di un intervistato su dieci (8%), d'altra parte, indica che non cambierebbe il proprio comportamento al riguardo.

D11 Cosa ti spingerebbe a cambiare il tuo comportamento di consumo energetico a casa nei seguenti modi?



(%) Base: n=18 250 - Rispondenti coinvolti nel prendere decisioni sui fornitori di energia nella loro famiglia

Quando si considera la gestione di elettrodomestici come lavatrici e lavastoviglie durante le ore di punta (quando la domanda di energia elettrica è inferiore), le motivazioni economiche guidano di nuovo. Circa sei intervistati su dieci (61%) segnalano solo o principalmente motivi economici per questo potenziale cambiamento (32% "solo motivi economici" e 29% "per lo più motivi economici, in qualche modo per motivi ambientali"). I fattori ambientali sono il principale fattore trainante per il 24 % dei rispondenti (il 12 % "per lo più motivi ambientali, in qualche modo per motivi economici" e il 12 % "solo motivi ambientali"). Poco più di uno su dieci (12%), al contrario, afferma che non modificherebbe il proprio comportamento in questo modo.

Per quanto riguarda l'uso di dispositivi intelligenti per programmare automaticamente gli apparecchi durante le ore non di punta, il modello rimane simile. Le ragioni economiche rimangono il fattore principale che influenza un cambiamento di comportamento, citato dalla maggioranza degli intervistati (27% "solo ragioni economiche" e 31% "per lo più ragioni economiche, in qualche modo per motivi ambientali"). Le considerazioni ambientali sono il fattore principale per un intervistato su cinque (20%) (di cui l'11% dichiara "principalmente motivi ambientali, in qualche modo per motivi economici" e il 9% "solo motivi ambientali"). Un gruppo leggermente più ampio (14%) indica che non adotterebbe questo cambiamento di comportamento.

Differenze tra i paesi

Ad eccezione della Germania (44%), le maggioranze in tutti gli Stati membri citano solo o principalmente motivi economici come motivazione principale per ridurre l'uso del riscaldamento o dell'aria condizionata. La Polonia è in testa con la percentuale più alta (87%), seguita da Cipro (82%). Mentre i fattori economici predominano in tutti gli Stati membri, le motivazioni ambientali svolgono un ruolo significativo in Germania (39%) e a Malta (38%). In Lettonia, in particolare, più di due intervistati su dieci (22%) non cambierebbero il loro comportamento.

Per quanto riguarda la motivazione a far funzionare apparecchi come lavatrici e lavastoviglie nelle ore non di punta, le considerazioni economiche rimangono il principale fattore trainante nella maggior parte degli Stati membri. Solo la Germania (38%), l'Ungheria (45%) e i Paesi Bassi (46%) sono

eccezioni, dove meno della metà degli intervistati cita solo o principalmente ragioni economiche. Tra i paesi con maggioranze che danno priorità alle ragioni economiche, Cipro (80%) è di nuovo in testa, seguita da vicino dalla Francia (76%) e dall'Irlanda (76%). Principalmente o solo per motivi ambientali, mentre nel complesso sono secondari, svolgono ancora una volta un ruolo importante nel motivare gli intervistati a Malta (37%) e in Germania (36%). La Lettonia è ancora una volta il paese in cui la maggior parte degli intervistati (35%) non cambierebbe il proprio comportamento.

Nella maggior parte degli Stati membri le considerazioni economiche sono anche la motivazione principale per l'utilizzo di dispositivi intelligenti per programmare l'utilizzo di apparecchi nelle ore non di punta (quando la domanda di energia elettrica è inferiore). Cipro (78%) e Francia (75%) sono ancora in testa, con la maggior parte degli intervistati che cita solo o principalmente ragioni economiche. Al contrario, Germania (37%), Paesi Bassi (41%), Ungheria (43%), Lettonia (47%) e Austria (47%) si distinguono come eccezioni in cui meno della metà degli intervistati dà priorità a motivi economici. A Malta (34%), nei Paesi Bassi (34%) e in Germania (30%), almeno tre intervistati su dieci indicano di essere motivati a cambiare questo comportamento solo o principalmente per motivi ambientali. Estonia (35%) e Lettonia (37%) si distinguono come i paesi in cui più di tre intervistati su dieci non cambierebbero il loro comportamento.

flash Eurobarometro 566
Comportamento dei consumatori nella transizione energetica

Q11 Cosa ti spingerebbe a cambiare il tuo comportamento di consumo energetico a casa nei seguenti modi?

	Abbassare l'uso del riscaldamento o dell'aria condizionata	Eseguire apparecchi come lavatrici e lavastoviglie durante le ore di punta (quando la domanda di energia elettrica è inferiore)	Utilizza dispositivi intelligenti per programmare automaticamente l'utilizzo dei tuoi apparecchi durante le ore non di punta (quando la domanda di energia elettrica è inferiore)			
	Solo o per lo più per motivi economici	Reasons solo o principalmente ambientale	Solo o per lo più per motivi economici	Reasons solo o principalmente ambientale	Solo o per lo più per motivi economici	Reasons solo o principalmente ambientale
UE-27	65	24	61	24	59	20
BE	64	27	67	22	61	20
BG	66	23	59	17	58	21
CZ	71	18	72	14	66	12
DK	62	28	63	21	54	19
DE	44	39	38	36	37	30
EE	78	8	70	6	50	6
IE	62	31	76	18	56	20
EL	76	19	71	21	68	20
ES	74	21	68	20	68	14
FR	69	14	76	19	75	10
HR	58	24	62	16	54	18
IT	63	30	63	27	61	25
CY	82	10	80	11	78	10
LV	62	11	53	7	47	7
LT	65	23	67	16	71	15
LU	60	34	68	28	65	26
HU	61	30	45	33	43	28
MT	57	38	56	37	57	34
NL	60	28	46	34	41	34
AT	55	32	54	22	47	19
PL	87	10	63	15	60	9
PT	73	19	66	21	65	20
RO	74	20	69	24	71	22
SI	58	24	62	15	56	13
SK	71	20	67	17	64	18
FI	69	18	65	12	53	11
SE	62	30	61	26	58	24

(%) Base: n=18 250 - Rispondenti coinvolti nel prendere decisioni sui fornitori di energia nella loro famiglia

Considerazioni socio-demografiche

Gli intervistati di età compresa tra i 25 e i 39 anni (26%) hanno maggiori probabilità di citare (solo o principalmente) motivi ambientali per ridurre l'uso del riscaldamento o dell'aria condizionata rispetto a quelli di età compresa tra i 18 e i 24 anni o tra i 40 e i 54 anni (21% e 22% rispettivamente). Al contrario, gli intervistati di età compresa tra 18 e 24 anni hanno maggiori probabilità di essere economicamente motivati a utilizzare gli apparecchi durante le ore di punta rispetto a quelli di età compresa tra 25 e 39 anni e 55 anni (67% vs 59% e 60% rispettivamente).

I lavoratori manuali (71%) mostrano una maggiore tendenza ad essere economicamente motivati a ridurre l'uso del riscaldamento o dell'aria condizionata rispetto ai lavoratori autonomi (64%).

I proprietari di appartamenti (70%) hanno maggiori probabilità rispetto a quelli in altre situazioni abitative (62%-64%) di citare ragioni economiche per ridurre l'uso del riscaldamento o dell'aria condizionata. Mostrano anche una maggiore propensione rispetto ad altri gruppi ad essere economicamente motivati a utilizzare dispositivi intelligenti per la pianificazione degli apparecchi durante le ore di punta (62% vs 55% - 58%).

Gli intervistati che si preoccupano della loro capacità di pagare le bollette sono più propensi di quelli che possono sempre permettersi di pagare le bollette ad essere economicamente motivati per due comportamenti di risparmio energetico: far funzionare gli apparecchi durante le ore non di punta (70% vs 60%) e utilizzare dispositivi intelligenti per programmare l'uso non di punta degli apparecchi (66% vs 58%).

flash Eurobarometro 566
Comportamento dei consumatori nella transizione energetica

D11 Quanto siete d'accordo o in disaccordo con le seguenti affermazioni sui vostri fornitori di energia elettrica e gas/il vostro fornitore di energia elettrica?

	Abbassare l'uso del riscaldamento o dell'aria condizionata	Eseguire apparecchi come lavatrici e lavastoviglie durante le ore di punta (quando la domanda di energia elettrica è inferiore)		Utilizza dispositivi intelligenti per programmare automaticamente l'utilizzo dei tuoi apparecchi durante le ore non di punta (quando la domanda di energia elettrica è inferiore)		
		Ragioni		Ragioni		
		Solo o per lo più per motivi economici	esclusivamente e o prevalentemente ambientali	Solo o per lo più per motivi economici	esclusivamente e o prevalentemente ambientali	Solo o per lo più per motivi economici
UE-27		65	24	61	24	59
Età						
18-24		68	21	67	24	61
25-39		65	26	59	27	60
40-54		68	22	63	22	60
55+		63	25	60	24	56
Situazione occupazionale						
Lavoratori autonomi		64	25	59	25	57
Dipendente		66	26	61	25	59
Operaio manuale		71	19	58	26	61
Non funziona		65	23	63	22	59
Stato dell'abitazione						
Affittare una casa unifamiliare		62	23	62	21	56
Affittare un appartamento		64	25	60	26	55
Possedere una casa unifamiliare		64	25	60	24	58
A causa di un appartamento		70	23	63	22	62
Situazione finanziaria						
Puoi sempre permetterti di pagare le bollette energetiche		64	25	60	25	58
Ti preoccupi di essere in grado di pagare le bollette energetiche, ma di solito riesci a farlo		71	20	70	19	66
A volte non è possibile pagare le bollette energetiche in tempo		77	14	66	16	61
Spesso non è possibile pagare le bollette energetiche in tempo		73	19	68	21	59

(%) Base: n=18 250 - Rispondenti coinvolti nel prendere decisioni sui fornitori di energia nella loro famiglia

3. Selezione del fornitore e comportamento di cambio di fornitore

3.1. Fattori importanti nella scelta di un fornitore di energia

Ai responsabili delle decisioni in materia di energia sono stati quindi chiesti fattori importanti (oltre al prezzo) nella selezione di un fornitore di energia. Questa sezione distingue tra i rispondenti che hanno cambiato fornitore negli ultimi tre anni e quelli che non hanno cambiato fornitore in questo lasso di tempo. (Si veda la sezione 3.2 per una discussione sui tassi di cambio.)

In particolare, la classifica dei fattori è coerente sia tra coloro che sono cambiati che tra coloro che non hanno cambiato fornitore di energia negli ultimi tre anni.

La qualità del servizio è al primo posto, selezionata da oltre un terzo di coloro che hanno cambiato (36%) e più della metà di coloro che non hanno cambiato (52%).

Segue la reputazione del fornitore, selezionato da almeno un terzo dei rispondenti di entrambi i gruppi (34% per i commutatori, 38% per i non commutatori).

Le fonti energetiche sostenibili nel mix del fornitore sono importanti per meno di tre intervistati su dieci di entrambi i gruppi (27 % per i commutatori e 28 % per i non commutatori).

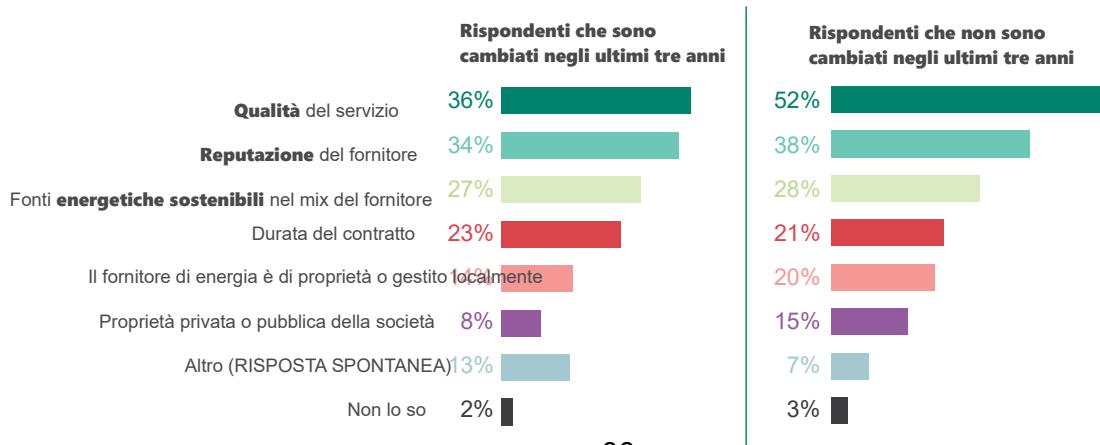
La durata del contratto è indicata come un fattore importante da più di un quinto degli intervistati di entrambi i gruppi (rispettivamente 23% e 21%).

quote minori di entrambi i gruppi sottolineano l'importanza che il fornitore di energia sia di proprietà o gestito localmente (rispettivamente il 14 % e il 20 % dei commutatori e dei non commutatori); la proprietà privata o pubblica dell'impresa (rispettivamente 8% e 15%); o qualsiasi altro fattore (rispettivamente 13% e 7%).

Q10 Quando più recentemente avete cambiato fornitori di energia, quali fattori, oltre al prezzo, erano più importanti nella vostra scelta?

Se dovessi cambiare fornitore di energia, oltre al prezzo, quale fattore sarebbe più importante nella tua decisione?

Puoi dare fino a tre risposte. [RISPOSTE MULTIPLE]



Differenze tra i paesi

In quasi tutti gli Stati membri, tra i rispondenti che non hanno cambiato fornitore di energia negli ultimi tre anni, la qualità del servizio è indicata come un fattore importante (oltre al prezzo) nella selezione di un fornitore di energia dalla quota maggiore di rispondenti. Questo fattore è citato dal 39% dei non commutatori in Danimarca e dal 78% a Malta. La qualità del servizio è anche un fattore importante per i rispondenti che hanno cambiato fornitore negli ultimi tre anni, classificandosi al primo posto in 14 Stati membri. Le percentuali più elevate di switcher che selezionano questo fattore si osservano in Romania (58%), Portogallo (55%), Slovacchia (55%) e Cechia (54%).

In cinque Stati membri, tra i cambiavalue, il fattore di rango più elevato è la reputazione del fornitore; ciò vale per la Cechia (55%), i Paesi Bassi (53%), la Bulgaria (43%), la Danimarca (34%) e la Lettonia (28%). Questo motivo, tuttavia, è importante anche per i commutatori in Romania (54%) e Slovacchia (49%). Tra i non switcher, questo è il fattore più elevato in Polonia (54%) e nei Paesi Bassi (48%, insieme alla qualità del servizio).

Le fonti energetiche sostenibili nel mix del fornitore sono menzionate come un fattore importante dal 46 % dei commutatori in Belgio, dal 37 % in Svezia e dal 35 % in Austria: in questi Stati membri questo fattore è il più citato. Tra i non commutatori, quelli in Svezia (50%) e Danimarca (41%) citano prevalentemente questo fattore.

flash Eurobarometro 566
Comportamento dei consumatori nella transizione energetica

Q10a Quando hai cambiato fornitore di energia più di recente, quali fattori, oltre al prezzo, erano più importanti nella tua scelta? Puoi dare fino a tre risposte. [RISPOSTE MULTIPLE]

	Qualità del servizio	Reputazione del fornitore	Fonti energetiche sostenibili nel mix del fornitore	Durata del contratto	Il fornitore di energia è di proprietà o gestito localmente	Proprietà privata o pubblica della società	Altro (RISPOSTA SPONTANEA)	Non so
UE-27	36	34	27	23	14	8	13	2
BE	44	42	46	27	12	7	12	6
BG	28	43	15	30	10	0	20	0
CZ	54	55	14	31	12	5	9	3
DK	28	34	23	9	8	5	30	7
DE	40	28	33	35	21	13	7	4
EE	29	28	13	23	7	11	21	10
IE	33	28	21	31	13	6	14	2
EL	37	33	16	18	4	14	16	8
ES	37	33	14	12	14	6	13	0
FR	31	28	25	21	7	15	34	0
HR	33	14	10	9	20	7	29	8
IT	35	34	27	16	13	1	16	3
CY	-	-	-	-	-	-	-	-
LV	27	28	13	22	5	4	22	3
LT	36	35	20	36	6	19	9	6
LU	35	33	21	12	23	17	0	0
HU	25	8	25	13	7	15	34	10
MT	-	-	-	-	-	-	-	-
NL	23	53	35	35	14	2	0	0
AT	16	30	35	20	21	5	17	1
PL	48	41	32	24	6	3	2	1
PT	55	24	33	24	13	8	0	2
RO	58	54	25	30	20	27	7	2
SI	40	20	18	11	8	5	19	8
SK	55	49	26	19	7	10	11	2
FI	19	26	30	32	15	5	11	7
SE	22	23	37	21	16	4	18	3

Nota: Maggiore è la percentuale di intervistati che seleziona una risposta, maggiore è il verde scuro della cella. La risposta più alta per ogni paese è mostrata in caratteri verde scuro e bianco.

(%) Base: n=6 703 – Rispondenti che sono cambiati negli ultimi tre anni (coinvolti nelle decisioni in materia di energia nella loro famiglia)

flash Eurobarometro 566
Comportamento dei consumatori nella transizione energetica

Q10b Se dovessi cambiare fornitore di energia, oltre al prezzo, quale fattore sarebbe più importante nella tua decisione?
Puoi dare fino a tre risposte. [RISPOSTE MULTIPLE]

	Qualità del servizio	Reputazione del fornitore	Fonti energetiche sostenibili nel mix del fornitore	Durata del contratto	Il fornitore di energia è di proprietà o gestito localmente	Proprietà privata o pubblica della società	Altro (RISPOSTA SPONTANEA)	Non so
UE-27	52	38	28	21	20	15	7	3
BE	70	53	47	33	20	10	3	5
BG	60	34	5	9	12	7	4	2
CZ	60	53	20	27	9	12	5	5
DK	39	38	41	11	16	11	11	5
DE	48	28	32	27	34	15	9	6
EE	55	37	16	19	15	12	8	8
IE	46	34	15	20	19	13	6	3
EL	47	29	20	13	12	27	5	7
ES	52	42	25	23	9	30	0	0
FR	44	36	27	19	26	12	16	0
HR	55	20	31	10	12	8	6	9
IT	54	36	37	19	20	13	4	4
CY	71	38	44	25	20	23	4	1
LV	40	34	14	20	6	14	9	10
LT	51	44	18	25	8	23	6	1
LU	52	51	30	9	42	24	0	2
HU	62	17	28	12	14	25	6	6
MT	78	37	45	8	30	16	1	0
NL	48	48	27	3	11	15	0	1
AT	45	30	35	21	29	13	4	2
PL	50	54	19	29	12	7	8	0
PT	65	13	38	15	6	14	4	1
RO	74	48	31	36	22	17	3	2
SI	57	16	22	15	10	6	11	6
SK	71	52	39	21	16	17	5	3
FI	40	37	31	19	33	8	4	4
SE	42	27	50	18	29	8	5	2

Nota: Maggiore è la percentuale di intervistati che seleziona una risposta, maggiore è il verde scuro della cella. La risposta più alta per ogni paese è mostrata in caratteri verde scuro e bianco.

(%) Base: n= n=11 547 – Rispondenti che non sono cambiati negli ultimi tre anni (coinvolti nelle decisioni in materia di energia nella loro famiglia)

Considerazioni socio-demografiche

Tra gli intervistati che hanno cambiato fornitore di energia negli ultimi tre anni, le donne (39%) hanno maggiori probabilità rispetto agli uomini (33%) di dare priorità alla qualità del servizio nel loro processo decisionale.

Q10a Quando hai cambiato fornitore di energia più di recente, quali fattori, oltre al prezzo, erano più importanti nella tua scelta? Puoi dare fino a tre risposte. [RISPOSTE MULTIPLE]

	Qualità del servizio	Reputazione del fornitore	Fonti energetiche sostenibili nel mix del fornitore	Durata del contratto	Il fornitore di energia è di proprietà o gestito localmente	Proprietà privata o pubblica della società	Altro (RISPOSTA SPONTANEA)	Non so
UE-27	36	34	27	23	14	8	13	2
Genere								
Maschio	33	34	27	22	13	9	13	2
Femmina	39	34	26	24	15	6	13	2

(%) Base: n=6 703 – Rispondenti che sono cambiati negli ultimi tre anni (coinvolti nelle decisioni in materia di energia nella loro famiglia)

Per coloro che non hanno cambiato fornitore di recente, gli intervistati di età superiore ai 55 anni (49%) hanno meno probabilità di sottolineare l'importanza della qualità del servizio rispetto a quelli di età compresa tra 25 e 54 anni (55%-56%). D'altra parte, i giovani non commutatori di età compresa tra i 18 e i 24 anni (33%) attribuiscono maggiore importanza alle fonti energetiche sostenibili nel mix del fornitore rispetto a quelli di età superiore ai 55 anni (27%). Inoltre, i non commutatori di età compresa tra i 25 e i 39 anni (26%) hanno maggiori probabilità rispetto ad altre fasce di età (16%-21%) di considerare la durata del contratto un fattore importante.

Tra i non commutatori, coloro che non lavorano (25%) hanno meno probabilità rispetto ai dipendenti o ai lavoratori autonomi (31% per entrambi) di dare priorità alle fonti energetiche sostenibili nel mix del fornitore quando si considera un potenziale passaggio.

	Qualità del servizio	Reputazione del fornitore	Fonti energetiche sostenibili nel mix del fornitore	Durata del contratto	Il fornitore di energia è di proprietà o gestito localmente	Proprietà privata o pubblica della società	Altro (RISPOSTA SPONTANEA)	Non so
UE-27	52	38	28	21	20	15	7	3
Età								
18-24	53	44	33	16	16	13	9	1
25-39	56	39	29	26	20	14	6	1
40-54	55	39	30	21	19	15	6	2
55+	49	36	27	21	21	15	8	3
Situazione occupazionale								
Lavoratori autonomi	50	35	31	20	20	15	6	3
Dipendente	54	38	31	22	22	15	7	2
Operaio manuale	52	39	30	23	21	14	6	2
Non funziona	51	39	25	22	18	15	8	3
(% Base: n= n=11 547 – Rispondenti che non sono cambiati negli ultimi tre anni (coinvolti nelle decisioni in materia di energia nella loro famiglia)								

3.2. Comportamento dei consumatori in caso di cambiamento di fornitore

I responsabili delle decisioni in materia di energia sono stati interrogati sulla loro storia di cambio di fornitore di energia elettrica e gas, anche se questa domanda non è stata posta a Cipro e Malta a causa della struttura specifica dei loro mercati dell'energia.

Meno di quattro intervistati su dieci (38%)

indicare di aver cambiato fornitore di energia elettrica negli ultimi tre anni. Circa un quarto degli intervistati (24%) riferisce di aver cambiato fornitore di energia elettrica da tre a dieci anni fa. Circa un intervistato su dieci (11%) afferma di averlo fatto più di dieci anni fa e un quarto (25%) degli intervistati non ha mai cambiato fornitore di energia elettrica.

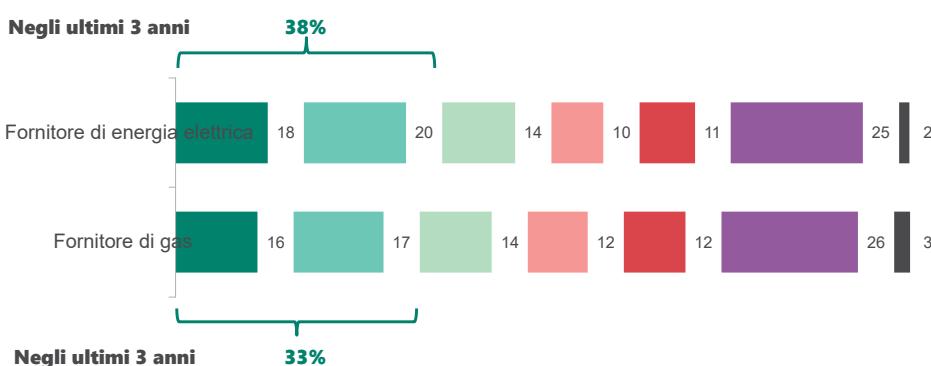
Gli intervistati collegati alla rete del gas naturale sono stati inoltre interrogati in merito al loro comportamento di trasferimento del fornitore di gas. Un terzo (33%) di questo gruppo indica di essere passato negli ultimi tre anni. Circa un quarto (26%) di questo gruppo menziona di aver cambiato fornitore di gas tra tre e dieci anni fa.

Poco più di un intervistato su dieci (12%) indica di averlo cambiato più di dieci anni fa.

Analogamente al comportamento di cambio fornitore di energia elettrica, circa un quarto (26%) degli intervistati riferisce di non aver mai cambiato fornitore di gas.

Q7 Quando è stata l'ultima volta che la tua casa è cambiata ...?

- | | | |
|------------------------|---------------------|-----------------------|
| ■ Meno di 1 anno fa | ■ Tra 1 e 3 anni fa | ■ Oltre 3 a 5 anni fa |
| ■ Oltre 5 a 10 anni fa | ■ Più di 10 anni fa | ■ Mai |
| ■ Non lo so | | |



(%) Base:n=18 250 - Rispondenti coinvolti in decisioni energetiche nella loro famiglia (elettricità) & Base:n=7 720 – Rispondenti con una connessione alla rete del gas naturale e coinvolti in decisioni energetiche nella loro famiglia (gas)

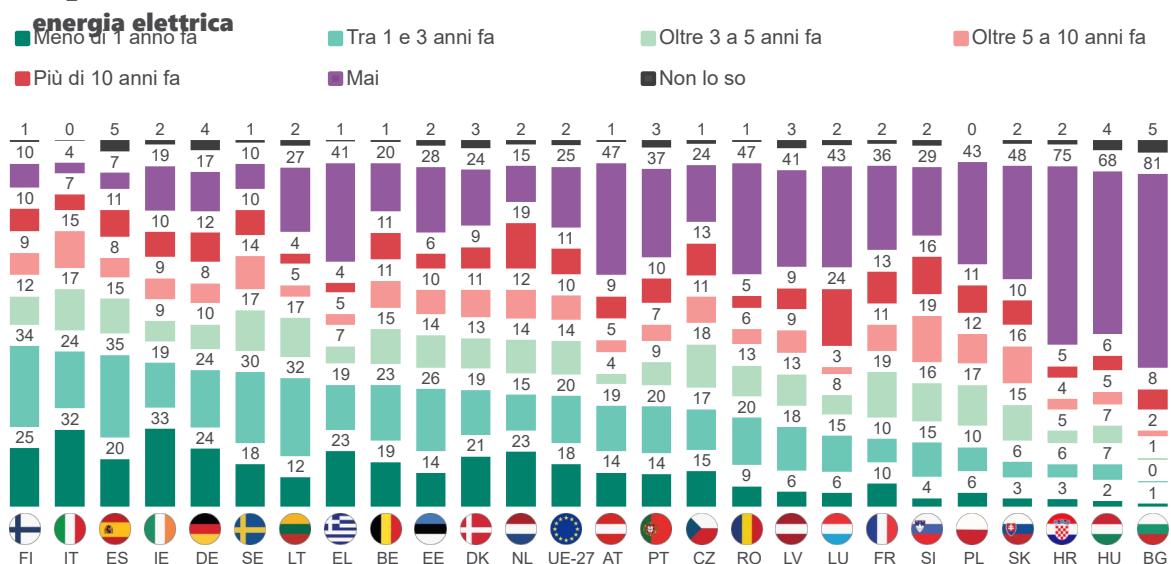
flash Eurobarometro 566
Comportamento dei consumatori nella transizione energetica

Differenze tra i paesi

La percentuale di intervistati che indica di aver cambiato fornitore di energia elettrica negli ultimi tre anni varia dal 2% in Bulgaria al 59% in Finlandia.⁶ Oltre alla Finlandia, vi sono altri tre Stati membri in cui oltre la metà dei rispondenti ha cambiato fornitore di energia elettrica negli ultimi tre anni: Italia (56%), Spagna (55%) e Irlanda (52%).

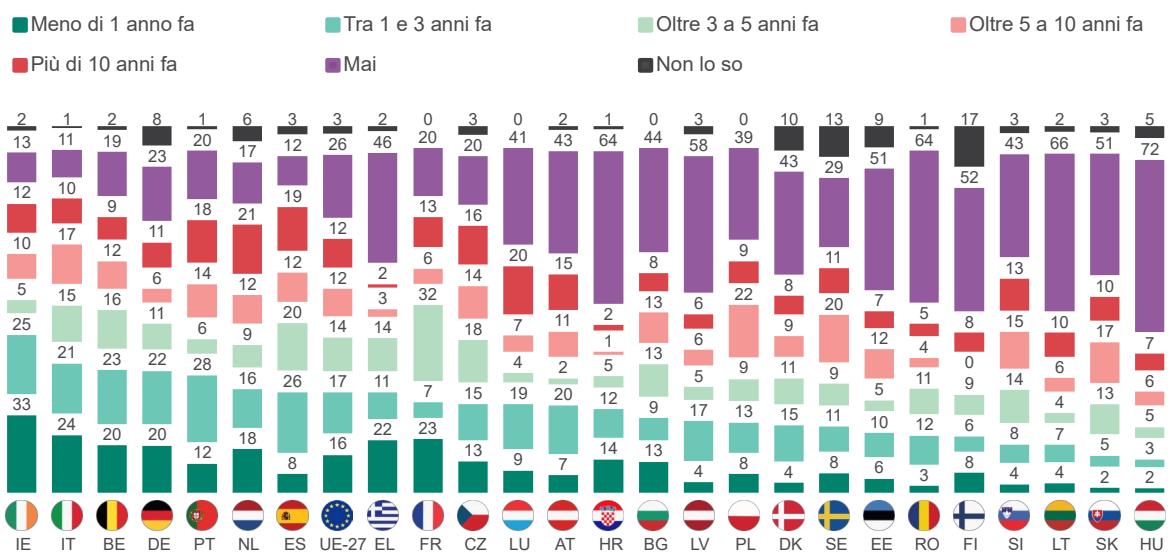
Analogamente, vi è una variazione significativa tra gli Stati membri nella percentuale di rispondenti (collegati alla rete del gas) che hanno cambiato fornitore di gas negli ultimi tre anni, dal 5 % in Ungheria al 58 % in Irlanda.

Q7_1 Quando è stata l'ultima volta che la tua casa è cambiata ...? **Fornitore di energia elettrica**



(%) Base:n=18 250 - Rispondenti coinvolti in decisioni energetiche nella loro famiglia

Q7_2 Quando è stata l'ultima volta che la tua casa è cambiata ...? **Fornitore di gas**



(%) Base:n=7 720 – Convenuti con una connessione alla rete del gas naturale e coinvolti in decisioni in materia di energia nella loro famiglia

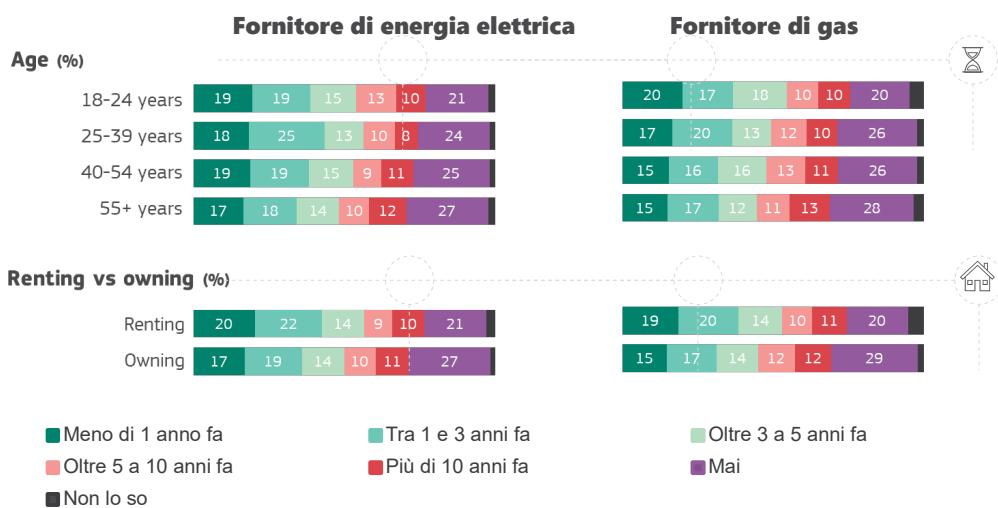
6 A causa dell'arrotondamento, le percentuali per le opzioni di risposta separate mostrate nei grafici non sempre si sommano esattamente ai totali menzionati nel testo.

Considerazioni socio-demografiche

Gli intervistati di età pari o superiore a 55 anni (27%) hanno maggiori probabilità di segnalare di non aver mai cambiato fornitore di energia elettrica rispetto alle fasce di età più giovani (21% dei giovani tra i 18 e i 24 anni e 24% dei giovani tra i 25 e i 39 anni). Un modello simile si osserva per i fornitori di gas, con la fascia di età 55+ più probabilità di 18-24 anni di segnalare di non aver mai cambiato fornitore (28% vs 20%). Questo gruppo più anziano (34%) ha anche meno probabilità di cambiare fornitore di energia elettrica negli ultimi tre anni rispetto a quelli di età compresa tra i 25 e i 39 anni (43%) e tra i 40 e i 54 anni (38%).

Anche lo status abitativo gioca un ruolo, con gli affittuari che mostrano una maggiore propensione ad avere fornitori recentemente cambiati. È più probabile che i proprietari abbiano cambiato fornitore di energia elettrica (43% vs 36%) e fornitore di gas (39% vs 31%) negli ultimi tre anni.

Q7 Quando è stata l'ultima volta che la tua casa è cambiata ...?



(%) Base:n=18 250 - Rispondenti coinvolti in decisioni energetiche nella loro famiglia (elettricità) & Base:n=7 720 – Rispondenti con una connessione alla rete del gas naturale e coinvolti in decisioni energetiche nella loro famiglia (gas)

3.3. Motivi del cambio di fornitore

Ai responsabili delle decisioni in materia di energia che hanno cambiato fornitore di energia negli ultimi tre anni sono state chieste le ragioni principali della loro decisione più recente.

Circa due terzi (68%) degli intervistati in questo gruppo indicano di aver cambiato perché hanno trovato un'offerta con un prezzo migliore.

Altre ragioni del cambiamento di fornitore sono segnalate da quote minori di rispondenti: traslochi (18%); raccomandazioni di familiari, amici o colleghi (13%); desiderare un fornitore di energia più rispettoso dell'ambiente (11%); avendo avuto problemi di fatturazione (10%); servizio clienti scadente (8%); essere stato contattato da un altro fornitore di energia (7%); per beneficiare di servizi aggiuntivi forniti da un altro fornitore di energia, come l'isolamento domestico o altre misure di efficienza energetica (5%).

Circa un intervistato su dieci (9%) indica "altri" motivi.

Differenze tra i paesi

In tutti gli Stati membri tranne due, la maggior parte dei cambiavalute lo ha fatto perché ha trovato un'offerta con un prezzo migliore. Inoltre, in 23 Stati membri, questo motivo è citato da almeno la metà degli intervistati (dal 50% in Slovacchia all'85% in Portogallo).

Q9a Quali sono state le ragioni principali della sua decisione più recente di cambiare fornitore di energia?

Puoi dare fino a tre risposte. [RISPOSTE MULTIPLE]

Hai trovato un'offerta con un prezzo migliore

68%

Hai spostato casa

18%

A causa delle raccomandazioni di familiari, amici o colleghi

13%

Volevi un fornitore di energia più rispettoso dell'ambiente

11%

Hai avuto problemi di fatturazione

10%

A causa di un servizio clienti scadente

8%

Sei stato contattato da un altro fornitore di energia

7%

Per beneficiare di servizi aggiuntivi forniti da un altro fornitore di energia, come l'isolamento domestico o altre misure di efficienza energetica

5%

Altro (RISPOSTA SPONTANEA)

9%

Non lo so

1%

(%) Base: n=6 703 – Rispondenti che sono cambiati negli ultimi tre anni (coinvolti nelle decisioni in materia di energia nella loro famiglia)

In Ungheria, la quota maggiore degli intervistati (43 %) ha cambiato fornitore di energia dopo il

flash Eurobarometro 566
Comportamento dei consumatori nella transizione energetica

Q9a Quali sono state le ragioni principali della sua decisione più recente di cambiare fornitore di energia? Puoi dare fino a tre risposte. [RISPOSTE MULTIPLE]

	Hai trovato un'offerta con un prezzo o migliore	Hai sposta to casa	A causa delle raccomandazioni di familiari, amici o colleghi	Volevi un fornitore di energia più rispettoso dell'ambiente	Hai avuto problemi di fatturazione	A causa di un servizio scadente	Sei stato contattato da un altro fornitore di energia	Per beneficiare di servizi extra un altro fornitore di energia fornisce, come l'offerta di isolamento domestico o altra energia	Altro (RISPOSTA SPONTANEA)
UE-27	68	18	13	11	10	8	7	5	9
BE	72	25	14	32	14	14	11	7	6
BG	69	14	10	4	26	3	4	20	0
CZ	68	17	14	5	5	9	16	6	13
DK	41	26	9	8	6	13	5	11	18
DE	64	15	8	22	4	7	4	7	9
EE	66	20	10	6	2	3	7	4	12
IE	83	6	14	16	7	8	8	9	0
EL	67	14	18	3	27	20	19	3	2
ES	72	15	12	6	15	4	8	2	0
FR	75	14	10	4	11	7	2	4	19
HR	26	18	15	7	5	6	15	3	29
IT	63	17	17	5	11	5	6	2	15
CY	-	-	-	-	-	-	-	-	-
LV	67	18	7	4	2	1	12	5	8
LT	59	14	21	14	5	6	8	6	11
LU	55	16	11	21	4	5	14	1	10
HU	9	43	13	1	2	3	21	1	20
MT	-	-	-	-	-	-	-	-	-
NL	69	28	14	12	6	17	4	12	12
AT	75	12	10	22	8	6	2	4	9
PL	77	25	12	11	13	9	5	1	2
PT	85	30	24	7	5	11	12	8	0
RO	69	22	34	16	23	20	21	8	7
SI	62	10	25	9	0	4	6	10	11
SK	50	27	9	20	13	9	13	11	10
FI	72	23	3	13	2	5	8	4	8
SE	55	26	10	17	4	4	10	7	9

Nota: Maggiore è la percentuale di intervistati che seleziona una risposta, maggiore è il verde scuro della cella. La risposta più alta per ogni paese è mostrata in caratteri verde scuro e bianco.

(%) Base: n=6 703 – Rispondenti che sono cambiati negli ultimi tre anni (coinvolti nelle decisioni in materia di energia nella loro famiglia)

7 Si dovrebbe prestare attenzione nell'interpretare questa cifra a causa delle piccole dimensioni della base (< 100 rispondenti).

Considerazioni socio-demografiche

La probabilità di citare un'offerta di prezzo migliore come motivo principale per il passaggio aumenta con l'età, dal 57% dei giovani di età compresa tra i 18 e i 24 anni al 70% di quelli di età pari o superiore a 40 anni. Al contrario, il trasloco come motivo diminuisce con l'età, dal 26% dei 18-24 anni al 13% dei 55+. La fascia di età più giovane (18-24 anni) ha anche maggiori probabilità di citare i problemi di fatturazione come motivo principale per il passaggio (15% vs 9%-10% degli altri gruppi di età).

Rispetto agli intervistati di altri gruppi di occupazione, i lavoratori manuali hanno meno probabilità di menzionare la ricerca di un'offerta di prezzo migliore come motivo principale per il passaggio (58% contro il 68%-69% di altri gruppi di occupazione).

Anche lo stato abitativo gioca un ruolo, con i proprietari di case che hanno maggiori probabilità rispetto agli affittuari di passare a causa di migliori offerte di prezzo (70% vs 62%) e meno probabilità di passare a causa del trasloco di case (16% vs 24%).

Q9a Quali sono state le ragioni principali della sua decisione più recente di cambiare fornitore di energia? Puoi dare fino a tre risposte. [RISPOSTE MULTIPLE]									
	Hai trovato un'offerta con un prezzo migliore	Hai spostato casa	A causa delle raccomandazioni di familiari, amici o colleghi	Volevi un fornitore di energia più rispettoso dell'ambiente	Hai avuto problemi di fatturazione	A causa di un servizio clienti scadente	Sei stato contattato da un altro fornitore	Per beneficiare di servizi aggiuntivi forniti da un altro fornitore di energia, come l'isolamento domestico o altre misure di efficienza energetica	Altro (RISPOSTA SPONTANEA)
UE-27	68	18	13	11	10	8	7	5	
Età									
18-24	57	26	15	5	15	9	4	5	
25-39	65	23	15	14	9	9	6	6	
40-54	70	18	13	10	9	8	6	4	
55+	70	13	12	12	10	7	8	4	
Occupazione									
Lavoratori autonomi	69	17	12	14	10	10	8	3	
Dipendente	68	19	14	12	9	8	7	6	
Operaio manuale	58	25	13	7	18	4	10	2	
Non funziona	69	16	14	10	10	7	7	4	
Stato dell'abitazione									
Affitto	62	24	13	12	10	9	4	5	
Possedere	70	16	13	11	10	7	8	5	

3.4. Motivi per non cambiare

Ai responsabili delle decisioni in materia di energia che non hanno cambiato fornitore di energia negli ultimi tre anni sono stati chiesti i motivi principali che hanno impedito loro di cambiare fornitore di energia in questo lasso di tempo. Questa domanda non è stata posta a Cipro e a Malta a causa della struttura specifica dei loro mercati dell'energia.

Poco più della metà (52%) degli intervistati in questo gruppo indica di non aver cambiato fornitore perché è soddisfatta dell'affidabilità, del servizio e del prezzo dell'attuale fornitore di energia.

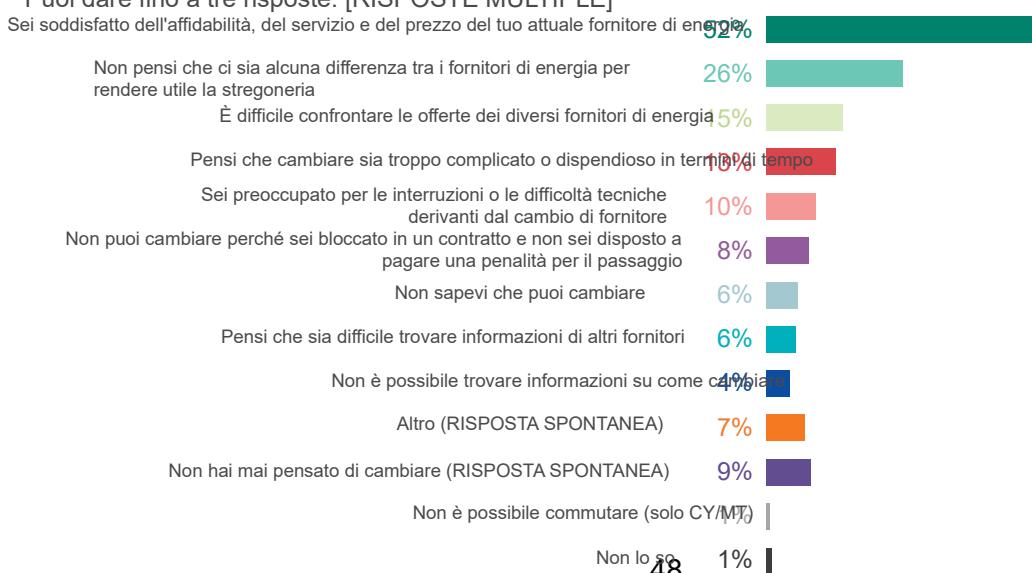
Circa un intervistato su quattro (26%) risponde che non ritiene che vi sia alcuna differenza tra i fornitori di energia per rendere utile il passaggio.

Le tre ragioni seguenti sono menzionate ciascuna da almeno un intervistato su dieci: difficoltà a confrontare le offerte di diversi fornitori di energia (15%); la percezione che il cambio di fornitore sia troppo complicato o dispendioso in termini di tempo (13%) e le preoccupazioni per le interruzioni o le difficoltà tecniche derivanti dal cambio di fornitore (10%).

Le quote più piccole (inferiori al 10%) menzionano altri ostacoli al passaggio, vale a dire: essere vincolati a un contratto con la riluttanza a pagare una penale per il passaggio (8%); mancanza di consapevolezza circa la possibilità di cambiare (6%); la difficoltà percepita di reperire informazioni su altri fornitori (6%); l'incapacità di trovare informazioni su come cambiare (4%) o altri motivi (7%).

Q9b Quali sono i motivi principali che ti hanno impedito di cambiare fornitore di energia negli ultimi tre anni?

Puoi dare fino a tre risposte. [RISPOSTE MULTIPLE]



(%) Base: n=11 547 – Rispondenti che non sono cambiati negli ultimi tre anni (coinvolti nelle decisioni in materia di energia nella loro famiglia)

Differenze tra i paesi

In quasi tutti gli Stati membri, la maggior parte dei rispondenti che non ha cambiato fornitore di energia negli ultimi tre anni non lo ha fatto perché è soddisfatta dell'affidabilità, del servizio e del prezzo dell'attuale fornitore di energia. Questo motivo è citato dal 74% degli intervistati in Cecia, dal 73% in Svezia e dal 71% in Belgio. Al contrario, in Polonia, solo il 19% dei non commutatori cita questo motivo, mentre il 31% afferma di non aver cambiato perché non ritiene che vi sia alcuna differenza tra i fornitori di energia per rendere utile il passaggio. Quest'ultimo motivo è anche il più citato in Romania (selezionato del 50%). Altri Stati membri in cui questo motivo è citato da più di quattro intervistati su dieci sono la Lituania (50%), l'Estonia (45%), la Grecia (45%) e l'Italia (42%).

flash Eurobarometro 566
Comportamento dei consumatori nella transizione energetica

Q9b Quali sono i motivi principali che ti hanno impedito di cambiare fornitore di energia negli ultimi tre anni? Puoi dare fino a tre risposte
MULTIPLE]

	Sei soddisfatto o non ci sia alcuna bontà, del servizio e del prezzo del tuo attuale fornitore di energia	Pensi che non ci sia alcuna differenza tra i fornitori di energia per rendere utile il passaggio	È difficile confrontare le offerte dei diversi fornitori di energia	Pensi che cambiare sia troppo complicato o dispendioso in termini di tempo	Sei preoccupato per le interruzioni o le difficoltà tecniche derivanti dal cambio di fornitore	Non puoi cambiare perché sei bloccato in un contratto e non sei disposto a pagare una penalità per il passaggio	Non sapevi che puoi cambiare	Pensi che sia difficile trovare informazioni di altri fornitori	Non è possibile trovare informazioni su come cambiare	Altro (RISPOSTA SPONTANEA)
UE-27	52	26	15	13	10	8	6	6	4	7
BE	71	29	30	23	13	6	2	8	6	3
BG	25	13	1	6	2	4	17	1	11	20
CZ	74	35	15	15	3	15	3	5	1	3
DK	61	16	9	12	2	2	1	5	1	8
DE	62	11	8	10	4	3	7	2	3	10
EE	58	45	6	6	1	9	2	3	3	7
IE	45	22	20	10	5	26	4	6	2	7
EL	46	45	13	14	12	6	0	5	2	5
ES	50	31	10	10	8	8	5	3	3	9
FR	63	16	15	11	13	6	7	4	6	11
HR	34	31	8	14	13	4	6	10	4	8
IT	57	42	26	6	13	4	7	4	4	6
CY	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
LV	55	28	8	5	2	4	0	2	1	5
LT	55	50	16	11	9	10	1	2	3	2
LU	45	13	7	16	7	6	4	6	16	13
HU	33	22	10	13	7	5	21	9	7	12
MT	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
NL	60	26	6	18	0	3	2	4	2	6
AT	48	31	10	19	13	11	3	8	5	1
PL	19	31	25	19	13	18	6	10	2	2
PT	56	20	1	13	7	5	5	2	13	6
RO	47	50	21	28	21	17	4	19	10	3
SI	63	29	10	8	6	4	1	5	2	3
SK	69	38	14	16	14	5	2	6	4	3
FI	68	34	9	11	4	9	1	5	1	4
SE	73	31	16	19	3	7	2	3	1	3

Nota: Maggiore è la percentuale di intervistati che seleziona una risposta, maggiore è il verde scuro della cella. La risposta più alta per ciascuna nazione è evidenziata in caratteri verde scuro e bianco.

(%) Base: n=11 547 – Rispondenti che non sono cambiati negli ultimi tre anni (coinvolti nelle decisioni in materia di energia nella loro fa-

Considerazioni socio-demografiche

I proprietari di case sono più inclini a credere che non vi sia alcuna differenza significativa tra i fornitori di energia per rendere utile il passaggio (28% contro il 22% degli affittuari). Sono anche più propensi a percepire il processo di passaggio come troppo complicato o dispendioso in termini di tempo (15% vs 10% degli affittuari).

Q9b Quali sono i motivi principali che ti hanno impedito di cambiare fornitore di energia negli ultimi tre anni? Puoi dare fino a tre risposte. [RISPOSTE MULTIPLE]													
Sei soddisfatto a una bilità, del servizio e del prezzo del tuo attuale fornitore di energia	Pensi che non ci sia alcuna differenz a tra i fornitori di energia	Pensi che le offerte dei diversi fornitori di energia	È difficile confronta re le diverse fornitori di energia	Pensi che i diversi fornitori di energia	Sei preoccupato per le complicatez di tempo	Sei interruzione nni o le oso in termini di fornitori	Non puoi cambiare perché sei bloccato in un contratto	Pensi che sia difficile trovare informazioni su come cambiare fornitori	Non è possibile trovare informazioni su come cambiare fornitori	Altro (RISPOS TA SPONTA NEA)	Non hai mai pensato di cambiare (RISPOS TA SPONTA NEA)	Non so	
UE-27	52	26	15	13	10	8	6	6	4	7	9	1	
Stato dell'abitazione													
Affitto	54	22	13	10	11	8	7	4	4	8	9	2	
Possidente	51	28	16	15	9	8	6	6	4	7	8	1	
(%) Base: n=11 547 – Rispondenti che non sono cambiati negli ultimi tre anni (coinvolti nelle decisioni in materia di energia nella loro famiglia)													

3.5. Fonti di informazione per il cambio di decisione

I responsabili delle decisioni in materia di energia, indipendentemente dal fatto che abbiano cambiato fornitore di energia negli ultimi tre anni, sono stati interrogati sulle loro principali fonti di informazione per il cambio di decisione - decisioni già prese o potenziali scelte future.

Per gli switcher recenti, i siti web dei fornitori di energia e i siti web di confronto dei prezzi sono citati come fonte comune di informazioni dal 34% degli intervistati. Per i non commutatori, le raccomandazioni di persona di amici, familiari o colleghi emergono come fonte primaria di informazioni (menzionate dal 46% rispetto al 25% dei commutatori), seguite dai siti web di confronto dei prezzi (34%) e dai siti web dei fornitori di energia (33%).

I non commutatori mostrano inoltre una maggiore propensione a consultare le informazioni ufficiali o le campagne delle autorità pubbliche (18% contro 9% per i commutatori) e le recensioni delle organizzazioni dei consumatori (17% contro 12% per i commutatori).

Gli annunci dei fornitori di energia (ad esempio nei media o online) sono più influenti per gli switcher recenti (17%) rispetto ai non switcher (13%).

La copertura delle notizie sui fornitori di energia è citata dal 10% dei non commutatori e dal 7% dei commutatori.

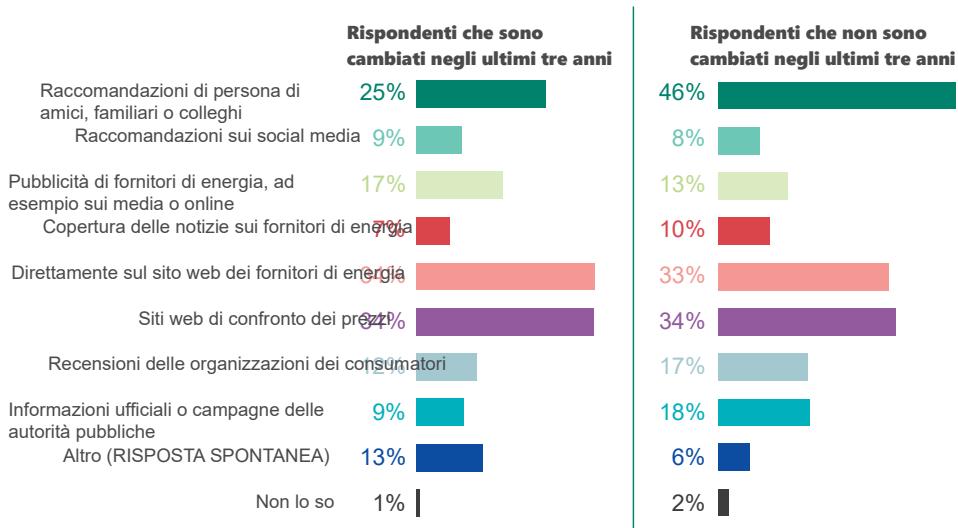
Le raccomandazioni sui social media sono la fonte meno utilizzata per entrambi i gruppi (9% per i commutatori, 8% per i non commutatori).

Altre fonti (citeate spontaneamente) sono indicate dal 13% dei commutatori e dal 6% dei non commutatori.

D8 Come ti sei informato quando hai scelto i tuoi attuali fornitori di energia / fornitore di energia?

Come ti informeresti se scegliesti un fornitore di energia?

Puoi dare fino a tre risposte. [RISPOSTE MULTIPLE]



(%) Base: n=6 703 – Rispondenti che sono cambiati negli ultimi tre anni (coinvolti in decisioni in materia di energia nella loro famiglia) / n=11 547 – Rispondenti che non sono cambiati negli ultimi tre anni (coinvolti in decisioni in materia di energia nella loro famiglia)

Differenze tra i paesi

È più probabile che i cambiavalute recenti in 17 dei 27 Stati membri indichino i siti web dei fornitori di energia o i siti web di confronto dei prezzi come fonte primaria di informazioni. Le percentuali maggiori di coloro che hanno recentemente cambiato fornitore selezionando i siti web dei fornitori di energia si osservano in Bulgaria (53%) e Polonia (49%), mentre le percentuali più piccole si registrano in Slovenia (12%) e Ungheria (14%). Al contrario, i siti web di confronto dei prezzi sono le principali fonti di informazione per oltre la metà degli switcher recenti in Belgio (63%), Finlandia (55%), Germania (54%), Irlanda (53%) e Austria (52%). In Croazia, invece, il 10% degli intervistati condivide questo punto di vista.

Le raccomandazioni di persona di amici, familiari e colleghi sono la principale fonte di informazioni per i recenti cambiavalute in Slovenia (51%), Romania (50%), Grecia (37%), Slovacchia (36%), Croazia (32%), Lettonia (25%) e Ungheria (24%). Al contrario, l'8% dei recenti switcher in Polonia si affida a tali raccomandazioni personali.

La percentuale di switcher recenti che citano annunci di fornitori di energia come fonte di informazioni varia tra il 5% in Bulgaria e il 27% in Lituania.

La Danimarca si distingue per il fatto che il 33 % degli interruttori recenti ha indicato "altro" come la risposta più frequente. Al contrario, nessun intervistato nei Paesi Bassi (0%) lo indica.

Tre interruttori su dieci (30%) nei Paesi Bassi riferiscono di informarsi con le recensioni delle organizzazioni dei consumatori. Al contrario, solo l'1% di questo gruppo in Lettonia è dello stesso parere.

Una percentuale di intervistati compresa tra il 3% (in Lettonia, Estonia e Irlanda) e il 27% (in Romania) dichiara di informarsi con informazioni ufficiali o campagne da parte delle autorità pubbliche al momento di scegliere il proprio fornitore di energia.

Tutte le altre fonti di informazione sono menzionate da meno del 25% dei rispondenti in tutti gli Stati membri.

flash Eurobarometro 566
Comportamento dei consumatori nella transizione energetica

Q8a Come ti sei informato quando hai scelto i tuoi attuali fornitori di energia/fornitori di energia? Puoi dare fino a tre risposte. [RISPOSTA MULTIPLE]

	Raccomandazioni di persona di amici, familiari o colleghi	Raccomandazioni sui social media	Pubblicità di fornitori di energia, ad esempio sui media o online	Copertura delle notizie sui fornitori di energia	Direttamente sul sito web dei fornitori di energia	Siti web di confronto dei prezzi	Recensioni delle organizzazioni dei consumatori	Informazioni ufficiali o campagne delle autorità pubbliche	Altro (RISPOSTA SPONTANEA)
UE-27	25	9	17	7	34	34	12	9	13
BE	19	5	12	13	33	63	19	18	
BG	49	5	5	9	53	27	14	6	
CZ	32	2	15	7	39	35	9	8	19
DK	23	7	15	2	24	21	9	4	33
DE	21	20	20	5	29	54	8	4	
EE	35	6	14	4	41	46	2	3	
IE	15	5	13	2	35	53	12	3	
EL	37	10	23	6	24	19	5	6	20
ES	27	3	18	4	39	21	7	11	16
FR	20	6	24	4	38	21	24	8	
HR	32	8	16	13	17	10	8	17	19
IT	30	5	11	10	31	20	8	13	20
CY	-	-	-	-	-	-	-	-	
LV	25	8	21	3	23	24	1	3	14
LT	38	16	27	10	33	42	8	14	
LU	21	23	8	8	42	28	11	17	
HU	24	12	11	6	14	14	3	15	22
MT	-	-	-	-	-	-	-	-	
NL	16	18	17	12	42	50	30	6	
AT	22	10	26	5	18	52	5	13	14
PL	8	2	11	1	49	36	21	4	14
PT	36	4	17	7	28	45	5	9	11
RO	50	15	21	20	38	35	12	27	
SI	51	14	21	2	12	19	6	7	
SK	36	13	21	2	35	31	11	13	15
FI	23	6	14	3	45	55	2	4	
SE	25	4	12	2	30	44	8	5	17

Nota: Maggiore è la percentuale di intervistati che seleziona una risposta, maggiore è il verde scuro della cella. La risposta più alta per paese è mostrata in caratteri verde scuro e bianco.

(%) Base: n=6 703 – Rispondenti che sono cambiati negli ultimi tre anni (coinvolti nelle decisioni in materia di energia nella loro famiglia)

In tutti gli Stati membri tranne cinque, i non commutatori menzionano più comunemente le raccomandazioni di persona di amici, familiari o colleghi come fonte potenziale preferita. Questa preferenza raggiunge il picco in Austria, dove il 62% dei non commutatori cita questa fonte di informazioni. Al contrario, circa tre non commutatori su dieci (29%) in Finlandia condividono questa preferenza.

I siti web di confronto dei prezzi sono la fonte di informazioni potenziale preferita in Belgio (54%), Svezia (47%) e Danimarca (44%) per i non commutatori che considerano un cambiamento futuro.

I siti web dei fornitori di energia sono in cima alla lista delle fonti di informazione preferite in Finlandia ed Estonia, entrambe al 47%.

Il Lussemburgo si distingue per il fatto che il 39% dei non switcher indica una preferenza per le informazioni ufficiali o le campagne da parte delle autorità pubbliche come fonte di riferimento se dovesse scegliere un fornitore di energia in futuro. Ciò contrasta con la Spagna (7%), la Finlandia (8%), l'Irlanda (8%) e l'Estonia (9%), dove meno di un non commutatore su dieci condivide questa preferenza.

La quota maggiore di non commutatori che valuta le recensioni delle organizzazioni dei consumatori come fonti di informazione si trova in Lussemburgo (37%), Slovacchia (34%) e Paesi Bassi (34%). La quota più bassa segnalata è, a sua volta, osservata in Estonia (4 %).

Tutte le altre potenziali fonti di informazione sono menzionate da non più di tre intervistati su dieci in tutti gli Stati membri.

flash Eurobarometro 566
Comportamento dei consumatori nella transizione energetica

Q8b Come ti informeresti se scegliesti un fornitore di energia? Puoi dare fino a tre risposte. [RISPOSTE MULTIPLE]

	Raccomanda zioni di persona di amici, familiari o colleghi	Raccomanda zioni sui social media	Pubblicità di fornitori di energia, ad esempio sui media o online	Copertura delle notizie sui fornitori di energia	Diretta mente sul sito web dei fornitori di energia	Siti web di confronto dei prezzi	Recensioni delle organizzazioni dei consumatori	Informazioni ufficiali o campagne delle autorità pubbliche	Altro (RISPOSTA SPONTANEA)	Non so
UE-27	46	8	13	10	33	34	17	18	6	2
BE	44	5	12	22	38	54	28	28	2	3
BG	46	11	9	3	26	26	7	14	3	2
CZ	54	8	10	11	44	34	21	17	5	1
DK	40	7	6	8	31	44	28	12	5	4
DE	45	19	24	9	28	35	14	13	3	4
EE	43	7	13	10	47	46	4	9	5	4
IE	56	9	19	13	15	24	6	8	4	3
EL	47	11	14	4	33	23	20	23	4	5
ES	53	5	7	7	48	44	25	7	0	0
FR	43	3	11	16	30	25	12	14	16	2
HR	54	12	12	6	21	15	18	15	6	6
IT	52	1	13	10	43	35	22	19	8	0
CY	57	27	27	20	35	30	23	29	2	0
LV	39	16	16	5	22	31	5	11	5	4
LT	46	18	17	8	35	41	7	20	2	0
LU	45	1	5	5	18	23	37	39	8	0
HU	43	16	15	9	32	35	14	18	4	2
MT	44	26	17	10	27	28	24	25	6	3
NL	36	3	18	3	32	29	34	12	0	2
AT	62	12	9	2	24	36	26	19	0	3
PL	38	2	8	5	25	36	6	25	7	0
PT	40	9	11	8	17	35	26	22	9	4
RO	51	16	20	18	37	37	20	37	3	1
SI	55	10	15	4	29	32	20	18	2	1
SK	56	12	11	8	47	40	34	21	3	2
FI	29	6	11	11	47	44	7	8	4	6
SE	43	4	10	7	43	47	28	17	1	0

Nota: Maggiore è la percentuale di intervistati che seleziona una risposta, maggiore è il verde scuro della cella. La risposta più alta per ogni paese è mostrata in caratteri verde scuro e bianco.

(%) n=11 547 – Rispondenti che non sono cambiati negli ultimi tre anni (coinvolti nelle decisioni in materia di energia nella loro famiglia)

Considerazioni socio-demografiche

L'analisi socio-demografica rivela alcune differenze nel comportamento di ricerca delle informazioni tra switcher recenti e non switcher.

Tra gli switcher recenti, gli uomini (37%) hanno maggiori probabilità rispetto alle donne (32%) di consultare siti web di confronto dei prezzi. Tra i non commutatori, le donne (48%) hanno maggiori probabilità rispetto agli uomini (44%) di citare di persona le raccomandazioni di amici, familiari o colleghi.

L'età influenza anche le preferenze delle fonti di informazione sia tra i commutatori che tra i non commutatori. Gli switcher di età superiore ai 55 anni (29%) sono meno inclini a utilizzare siti web di confronto dei prezzi rispetto a quelli di età compresa tra 40 e 54 anni (37%) o tra 25 e 39 anni (40%). La stessa differenza si osserva tra i non switcher (31% degli oltre 55 non switcher vs 37% e 38% rispettivamente). Tra i non commutatori, quelli di età compresa tra 25 e 39 anni hanno maggiori probabilità rispetto ai gruppi più anziani di menzionare di essere informati da raccomandazioni di persona (49% vs 44% dei gruppi più anziani). D'altro canto, i non commutatori di età superiore ai 55 anni (31%)

hanno meno probabilità di indicare l'utilizzo dei siti web dei fornitori di energia rispetto a quelli di età compresa tra i 40 e i 54 anni (36%).

Per quanto riguarda l'occupazione, i cambiavalute recenti che sono dipendenti (41%) o lavoratori autonomi (34%) hanno maggiori probabilità di utilizzare siti web di confronto dei prezzi rispetto a quelli che attualmente non lavorano (28%). Lo stesso vale per i non-switcher (36% e 37% vs 31%).

Q8a Come ti sei informato quando hai scelto i tuoi attuali fornitori di energia/fornitori di energia? Puoi dare fino a tre risposte. [RISPOSTE MULTIPLE]

	Raccomandazioni di persona di amici, familiari o colleghi	Raccomandazioni sui social media	Pubblici	Copertura	Diretta	Siti web	Informazioni	Altro (RISPOSTA SPONTANEA)	Non so
UE-27	25	9	17	7	34	34	12	9	13
Genere									
Maschio	23	9	17	6	35	37	11	10	11
Femmina	27	9	16	7	34	32	12	9	14
Età									
18-24	28	9	16	8	34	33	13	6	14
25-39	28	10	14	6	37	40	12	8	12
40-54	23	8	18	7	35	37	11	9	11
55+	24	9	18	6	33	29	11	10	14
Occupazione									
Lavoratori autonomi	22	6	18	5	38	34	11	8	9
Dipendente	23	10	15	8	34	41	12	9	11
Operaio manuale	22	5	17	4	28	32	9	9	16
Non funziona	28	9	18	6	34	28	11	10	15

(%) Base: n=6 703 – Rispondenti che sono cambiati negli ultimi tre anni (coinvolti nelle decisioni in materia di energia nella loro famiglia)

flash Eurobarometro 566
Comportamento dei consumatori nella transizione energetica

Q8b Quali sono state le ragioni principali della sua decisione più recente di cambiare fornitore di energia? Puoi dare fino a tre risposte?									
	Raccomandazioni di persona di amici, familiari o colleghi	Raccomandazioni sui social media	Pubblicità di fornitori di energia, ad esempio sui media o online	Copertura delle notizie sui fornitori di energia	Direttamente sul sito web dei fornitori di energia	Siti web di confronto dei prezzi	Recensioni delle organizzazioni dei consumatori	Informazioni ufficiali o campagne delle autorità pubbliche	Altro (RI)
UE-27	46	8	13	10	33	34	17	18	
Genere									
Maschio	44	8	14	11	34	35	19	18	
Femmina	48	8	13	9	32	33	16	17	
Età									
18-24	47	6	11	11	30	33	18	13	
25-39	49	7	13	8	35	38	18	17	
40-54	44	9	14	11	36	37	18	18	
55+	44	8	14	10	31	31	16	18	
Occupazione									
Lavoratori autonomi	44	7	10	8	31	37	18	17	
Dipendente	46	9	14	10	36	36	19	18	
Operaio manuale	51	5	10	12	32	40	15	19	
Non funziona	45	8	14	10	31	31	16	18	
(% n=11 547 – Rispondenti che non sono cambiati negli ultimi tre anni (coinvolti nelle decisioni in materia di energia nella loro famiglia)									

Osservazioni

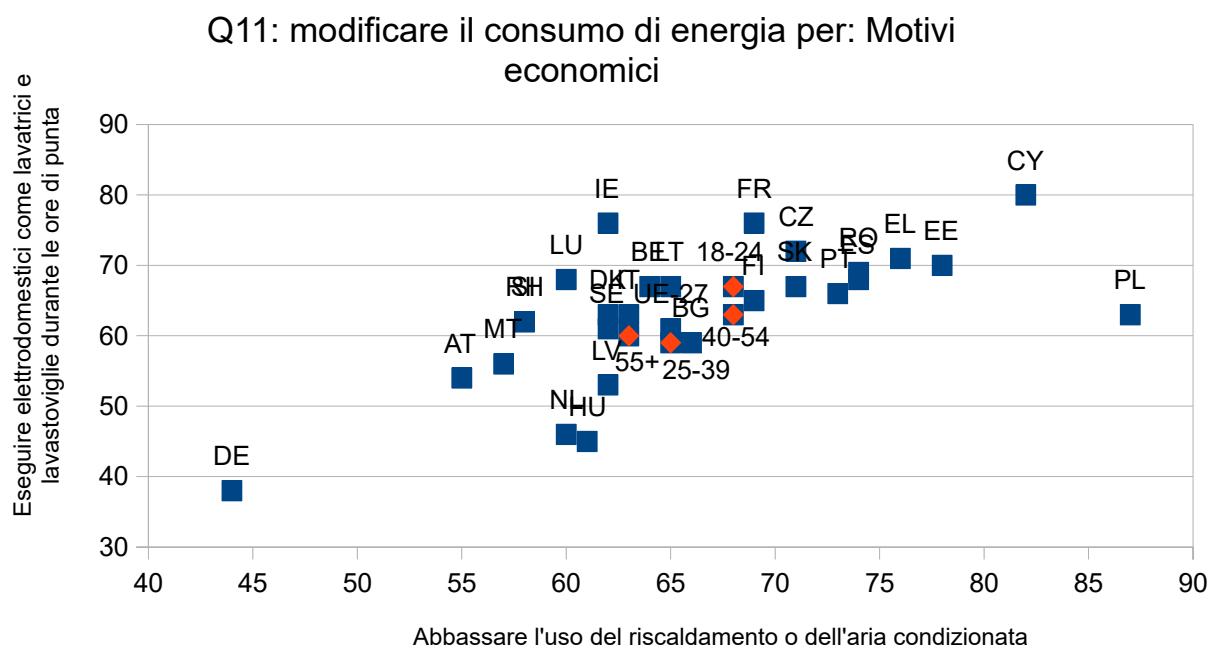
(Pierre Dieumegard)

Ci sono pochissimi dati socio-demografici: genere per alcune domande, età per altre, o il tipo di abitazione o difficoltà nel pagare le bollette. È deplorevole che le tabelle della relazione non siano più complete e coerenti. È ancora più deplorevole che le tabelle di dati grezzi in formato xlsx non siano disponibili.

La domanda Q11 chiede alle persone perché potrebbero cambiare il loro comportamento per ottenere una migliore transizione energetica. La stragrande maggioranza ha risposto: «per ragioni economiche, non ecologiche». (Ma ben fatto per i tedeschi, che sembrano essere più moralmente motivati di altri europei a fare una transizione energetica).

Il grafico qui sotto mostra la volontà delle persone di cambiare il loro comportamento di consumo energetico per ragioni economiche piuttosto che ecologiche. I vari paesi sono rappresentati da quadrati blu. I gruppi di età sono mostrati in rosso.

Ci sono molte meno differenze tra i gruppi di età che tra i paesi.



Ogni paese vive nella propria bolla informativa e le opinioni nazionali differiscono l'una dall'altra. Per sviluppare una politica europea, l'informazione deve circolare tra i paesi. **Abbiamo bisogno di un linguaggio comune per discutere insieme del nostro futuro comune. La migliore lingua comune sarebbe l'esperanto.**

Poiché i governi di tutti i paesi sono indebitati, ecco una proposta per incoraggiare le loro popolazioni a comportarsi virtuosamente: **aumentare le imposte sull'energia, in particolare sui combustibili fossili**. Gli Stati saranno meno indebitati e gli individui cambieranno il loro comportamento, poiché hanno bisogno di ragioni economiche per cambiare.

Specifiche tecniche

Tra il 30 giugno e il 15 luglio 2025 Ipsos European Public Affairs ha effettuato l'Eurobarometro flash 566 su richiesta della Commissione europea, direzione generale dell'Energia. Si tratta di un'indagine pubblica generale coordinata dalla direzione generale della Comunicazione, unità "Parere pubblico e coinvolgimento dei cittadini". Flash Eurobarometro 566 copre la popolazione dei cittadini dell'UE, residenti in uno dei 27 Stati membri dell'Unione europea e di età pari o superiore a 18 anni.

Ai fini della presente relazione, il gruppo destinatario è limitato ai cittadini dell'UE, di età pari o superiore a 18 anni, coinvolti nel prendere decisioni sui fornitori di energia nelle loro famiglie (esclusi coloro che indicano che il prezzo dell'energia è fissato perché è incluso nel loro affitto senza la possibilità di rinunciare).

flash Eurobarometro 566
Comportamento dei consumatori nella transizione energetica

Tutte le interviste sono state effettuate tramite intervista telefonica assistita da computer (CATI). In ogni paese, gli intervistati sono stati chiamati sia su telefoni fissi che su telefoni cellulari. I numeri di telefono campionati e contattati sono stati generati tramite metodi Random Digit Dialling (RDD). Il disegno di base del campione applicato in tutti i paesi è un disegno casuale (probabilità).

Nelle famiglie contattate tramite un telefono fisso, il rispondente è stato estratto a caso da tutti i membri della famiglia (di età pari o superiore a 18 anni) seguendo la "regola del compleanno più recente".

Margini statistici dovuti alle tolleranze di campionamento
(al livello di confidenza del 95 %)

varie dimensioni del campione sono in righe			i vari risultati osservati sono in colonne				
	5 %	10 %	25 %	50 %	75 %	90 %	95 %
n=50	±6,0	±8,3	±12,0	±13,9	±12,0	±8,3	±6,0
n=100	±4,3	±5,9	±8,5	±9,8	±8,5	±5,9	±4,3
n=200	±3,0	±4,2	±6,0	±6,9	±6,0	±4,2	±3,0
n=500	±1,9	±2,6	±3,8	±4,4	±3,8	±2,6	±1,9
n=1000	±1,4	±1,9	±2,7	±3,1	±2,7	±1,9	±1,4
n=1500	±1,1	±1,5	±2,2	±2,5	±2,2	±1,5	±1,1
n=2000	±1,0	±1,3	±1,9	±2,2	±1,9	±1,3	±1,0

flash Eurobarometro 566
Comportamento dei consumatori nella transizione energetica

	Date del lavoro sul campo	Numero di colloqui con cittadini dell'UE di età superiore a 18 anni	Numero di interviste a cittadini dell'UE, di età superiore ai 18 anni, coinvolti nel processo decisionale sui fornitori di energia nel loro nucleo familiare
UE-27	30.06.25-15.07.25	25704	18250
BE	30.06.25-15.07.25	1000	810
BG	30.06.25-05.07.25	1008	560
CZ	30.06.25-08.07.25	1001	730
DK	30.06.25-09.07.25	1007	759
DE	30.06.25-10.07.25	1011	623
EE	30.06.25-09.07.25	1003	727
IE	30.06.25-05.07.25	1011	821
EL	30.06.25-09.07.25	1000	795
ES	30.06.25-05.07.25	1009	739
FR	30.06.25-05.07.25	1006	687
HR	30.06.25-10.07.25	1005	742
IT	30.06.25-05.07.25	1006	672
CY	30.06.25-07.07.25	505	386
LV	30.06.25-09.07.25	1008	614
LT	30.06.25-10.07.25	1015	670
LU	30.06.25-05.07.25	506	327
HU	30.06.25-09.07.25	1004	746
MT	30.06.25-05.07.25	505	383
NL	30.06.25-05.07.25	1014	907
AT	30.06.25-05.07.25	1009	667
PL	30.06.25-05.07.25	1010	763
PT	30.06.25-07.07.25	1009	545
RO	30.06.25-10.07.25	1013	798
SI	30.06.25-09.07.25	1005	671
SK	30.06.25-08.07.25	1000	667
FI	30.06.25-07.07.25	1024	695
SE	30.06.25-09.07.25	1010	746

Questionario

CHIEDI TUTTO

DX1 Per ciascuna delle seguenti affermazioni, si prega di dirmi se si applica o meno.

(READ OUT; UNA RISPOSTA PER LINEA)

DX1_1 **NON CHIEDERE in CY e MT:** La tua famiglia è collegata alla rete del gas naturale

DX1_2 Sei coinvolto nel prendere decisioni sui fornitori di energia nella tua famiglia

(SCALA DI RISPOSTA)

Sì 1

n. 2

CHIEDI TUTTO

DX2 Quale tipo di prezzo descrive meglio il contratto di energia elettrica della vostra famiglia?

(READ OUT; UNA SOLA RISPOSTA) (NON CHIEDERE in CY e MT)

Prezzo fisso per l'intera durata del contratto 1

Variazioni di prezzo in determinati momenti durante il periodo contrattuale (ad esempio al mese, 3 mesi, 6 mesi o altri) 2

Variazioni dei prezzi (orarie o superiori) in base all'andamento del mercato all'ingrosso (prezzo a pronti) 3

Prezzo fissato dalle autorità pubbliche 4

Il prezzo dell'energia è fissato perché è incluso nel vostro affitto senza la possibilità di opt-out 5

Un altro tipo di contratto (SPONTANEO) 6

Non so (NON LEGGERE) 98

CHIEDI TUTTO

DX3

Qual è la tua attuale situazione abitativa? Scegli l'opzione che meglio descrive il tuo stato.

(READ OUT; UNA SOLA RISPOSTA)

Affittare una casa unifamiliare 1

Affittare un appartamento 2

Possedere una casa unifamiliare 3

Possedere un appartamento 4

Altri 5

Non so (NON LEGGERE) 98

CHIEDI TUTTO

Q1 Quanto ti fidi di quanto segue per fornire prezzi equi e un servizio affidabile?

(READ OUT; UNA RISPOSTA PER LINEA)

Q1_1 Il mercato dell'energia di [IL TUO PAESE]

Q1_2 SE DX1_1=1: I vostri fornitori di energia elettrica e gas; ELSE: Il tuo fornitore di energia elettrica
(SCALA DI RISPOSTA)

Fidati di un lotto 1

Tendere a fidarsi 2

Tendere a non fidarsi 3

Non fidarti affatto 4

Non so (NON LEGGERE) 98

CHIEDI TUTTO

Q2 Quanto sei d'accordo o in disaccordo con le seguenti affermazioni su IF

DX1_1=1: i vostri fornitori di energia elettrica e gas; ELSE: il tuo fornitore di energia elettrica?

(READ OUT; UNA RISPOSTA PER LINEA)

(RANDOMISE)

Q2_1 È facile entrare in contatto con il tuo fornitore di energia quando hai bisogno di assistenza o informazioni

Q2_2 Le tue bollette energetiche sono facili da capire

Q2_3 Il tuo fornitore di energia fornisce informazioni di facile comprensione su offerte e promozioni

Q2_4 Il vostro fornitore di energia sta investendo a sufficienza nelle fonti energetiche rinnovabili

(SCALA DI RISPOSTA)

Totalmente d'accordo 1

Tendere a concordare 2

Tendere a non essere d'accordo 3

Totalmente in disaccordo 4

Non so (NON LEGGERE) 98

CHIEDI TUTTO

Q3 Quanto sei d'accordo o in disaccordo con le seguenti affermazioni su IF

DX1_1=1: i vostri fornitori di energia elettrica e gas; ELSE: il tuo fornitore di energia elettrica?

(READ OUT; UNA RISPOSTA PER LINEA)

D3_1 I consumatori di energia in [IL TUO PAESE] sono ben protetti (ad esempio, contro le pratiche sleali o la disconnessione)

Q3_2 Se ritieni di essere stato trattato ingiustamente dal tuo fornitore di energia, sei a conoscenza delle autorità nazionali a cui puoi rivolgerti per ricevere assistenza

Q3_3 Ti fideresti di più di un fornitore di energia se si impegnasse a rispettare un codice di condotta ufficialmente certificato sui diritti dei consumatori

(SCALA DI RISPOSTA)

Totalmente d'accordo 1

Tendere a concordare 2

Tendere a non essere d'accordo 3

Totalmente in disaccordo 4

Non so (NON LEGGERE) 98

CHIEDI TUTTO

Q4 Per far funzionare meglio il mercato dell'energia in [IL TUO PAESE] per i consumatori, quale delle seguenti aree ha più bisogno di essere migliorata?

Puoi dare fino a due risposte.

(READ OUT; RISPOSTE MAX 2) (ESCLUSO il punto 3 in CY e MT)

(VOCI DI RANDOMISE 1-5)

Maggiore chiarezza e trasparenza delle bollette energetiche 1

Maggiore prevenzione delle pratiche commerciali sleali (ad es. telemarketing) 2

Passare più facilmente da un fornitore di energia all'altro 3

Migliore accesso ai dati energetici e agli strumenti digitali per monitorare e adattare il consumo energetico 4

Migliore protezione dei consumatori vulnerabili e delle persone in condizioni di povertà energetica 5

Altro (SPONTANEO) 6

Non so (NON LEGGERE) 98

CHIEDI TUTTO

Q5 Quanto spesso tracciate il vostro consumo di energia? Nello specifico...

(READ OUT; UNA RISPOSTA PER LINEA)

Q5_1 Il tuo consumo di energia elettrica

Q5_2 SE DX1_1=1: Il tuo consumo di gas

(SCALA DI RISPOSTA)

Più volte alla settimana 1

Almeno una volta alla settimana 2

Almeno una volta al mese 3

Almeno due volte all'anno 4

Almeno una volta all'anno 5

Meno di una volta all'anno 6

Mai 7

Non so (NON LEGGERE) 98

CHIEDI TUTTO

Q6 Quali parti di IF DX1_1=1 sono le tue bollette dell'elettricità e del gas; ELSE: Le tue bollette elettriche, se presenti, sono le più difficili da capire?

Puoi dare fino a due risposte.

(READ OUT; MAX 2 RISPOSTE)

Il costo per ogni unità di energia che consumi 1

Imposte e oneri per la manutenzione dell'infrastruttura energetica 2

Calcolo dell'importo totale da versare 3

La durata del contratto, le spese di risoluzione anticipata e cosa succede quando il periodo contrattuale termina 4

Nessuno, capisci tutte le parti 5

Tutti loro (SPONTANEO) 6

Non leggi la tua bolletta energetica (SPONTANEO) 7

Non so (NON LEGGERE) 98

RICHIEDI TUTTI, IN TUTTI I PAESI ESCLUSI MT E CY

Q7 Quando è stata l'ultima volta che la tua casa è cambiata ...?

(READ OUT; UNA RISPOSTA PER LINEA)

Q7_1 Fornitore di energia elettrica

Q7_2 SE DX1_1=1: Fornitore di gas

(SCALA DI RISPOSTA)

Meno di 1 anno fa 1

Tra 1 e 3 anni fa 2

Oltre 3 a 5 anni fa 3

Oltre 5 a 10 anni fa 4

Più di 10 anni fa 5

Mai 6

Non so (NON LEGGERE) 98

SE Q7_1 o Q7_2 =1 o 2 (fornitore di energia commutato negli ultimi tre anni)

Q8a Come ti sei informato quando hai scelto i tuoi attuali fornitori di energia IF DX1_1=1; ELSE: fornitore di energia?

Puoi dare fino a tre risposte.

(READ OUT; MAX 3 RISPOSTE)

Raccomandazioni di persona da amici, familiari o colleghi 1

Raccomandazioni sui social media 2

Annunci di fornitori di energia, ad esempio nei media o online 3

Copertura delle notizie sui fornitori di energia 4

Direttamente sul sito web dei fornitori di energia 5

Siti web di comparazione dei prezzi 6

Recensioni delle organizzazioni dei consumatori 7

Informazioni ufficiali o campagne delle autorità pubbliche 8

Altro (SPONTANEO) 9

Non so (NON LEGGERE) 98

SE DX1_1=1 e (Q7_1 E Q7_2 > 2)

IF DX1_1<>1 e Q7_1> 2 (non ha cambiato fornitore di energia negli ultimi tre anni)

Q8b SE CY E MT, CHIEDERE: Supponiamo che il mercato dell'energia elettrica si apra e che tu possa scegliere tra più fornitori di energia elettrica. Come ti informeresti se scegliesti un fornitore di energia? Puoi dare fino a tre risposte.

SE QUALSIASI ALTRO PAESE, CHIEDERE: Come ti informeresti se scegliesti un fornitore di energia? Puoi dare fino a tre risposte.

(READ OUT; MAX 3 RISPOSTE)

Raccomandazioni di persona da amici, familiari o colleghi 1

Raccomandazioni sui social media 2

Annunci di fornitori di energia, ad esempio nei media o online 3

Copertura delle notizie sui fornitori di energia 4

Direttamente sul sito web dei fornitori di energia 5

Siti web di comparazione dei prezzi 6

Recensioni delle organizzazioni dei consumatori 7

Informazioni ufficiali o campagne delle autorità pubbliche 8

Altro (SPONTANEO) 9

Non so (NON LEGGERE) 98

SE Q7_1 o Q7_2 =1 o 2 (fornitore di energia commutato negli ultimi tre anni)

Q9a Quali sono state le ragioni principali della sua decisione più recente di cambiare fornitore di energia?

Puoi dare fino a tre risposte.

(READ OUT; MAX 3 RISPOSTE)

(VOCI DI RANDOMISE 1-8)

Hai trovato un'offerta con un prezzo migliore 1

Hai spostato la casa 2

Volevi un fornitore di energia più rispettoso dell'ambiente 3

A causa del cattivo servizio clienti 4

Hai avuto problemi di fatturazione 5

A causa delle raccomandazioni di familiari, amici o colleghi 6

Sei stato contattato da un altro fornitore di energia 7

Per beneficiare di servizi aggiuntivi forniti da un altro fornitore di energia, come l'isolamento domestico o altre misure di efficienza energetica 8

Altro (SPONTANEO) 9

Non so (NON LEGGERE) 98

SE DX1_1=1 e (Q7_1 E Q7_2 > 2)

IF DX1_1<>1 e Q7_1> 2 (non ha cambiato fornitore di energia negli ultimi tre anni)

NON CHIEDERE IN CY E MT

Q9b Quali sono i motivi principali che ti hanno impedito di cambiare fornitore di energia negli ultimi tre anni?

Puoi dare fino a tre risposte.

(READ OUT; MAX 3 RISPOSTE)

(VOCI DI RANDOMISE 1-9)

Pensi che sia difficile trovare informazioni di altri fornitori 1

Pensi che cambiare sia troppo complicato o troppo dispendioso in termini di tempo 2

Sei preoccupato per le interruzioni o le difficoltà tecniche derivanti dal cambio di fornitore 3

Non puoi cambiare perché sei bloccato in un contratto e non sei disposto a pagare una penalità per il passaggio a 4

Pensi che non ci sia alcuna differenza tra i fornitori di energia per rendere utile il passaggio 5

È difficile confrontare le offerte dei diversi fornitori di energia 6

Non sapevi che puoi cambiare 7

Non è possibile trovare informazioni su come cambiare 8

Sei soddisfatto dell'affidabilità, del servizio e del prezzo del tuo attuale fornitore di energia 9

Altro (SPONTANEO) 10

Non hai mai pensato di cambiare (SPONTANEO) 11

Non so (NON LEGGERE) 98

SE Q7_1 o Q7_2 =1 o 2 (fornitore di energia commutato negli ultimi tre anni)

Q10a Quando hai cambiato fornitore di energia più di recente, quali fattori, oltre al prezzo, erano più importanti nella tua scelta?

Puoi dare fino a tre risposte.

(READ OUT; MAX 3 RISPOSTE)

(VOCI DI RANDOMISE 1-6)

Reputazione del fornitore 1

Qualità del servizio 2

Durata del contratto 3

Il fornitore di energia è di proprietà o gestito localmente 4

Proprietà privata o pubblica della società 5

Fonti energetiche sostenibili nel mix del fornitore 6

Altro (SPONTANEO) 7

Non so (NON LEGGERE) 98

SE DX1_1=1 e (Q7_1 E Q7_2 > 2)

IF DX1_1<>1 e Q7_1> 2 (non ha cambiato fornitore di energia negli ultimi tre anni)

Q10b SE CY E MT, CHIEDERE: Se potessi cambiare fornitore di energia, a parte il prezzo, quale fattore sarebbe più importante nella tua decisione? Puoi dare fino a tre risposte. SE QUALSIASI ALTRO PAESE, CHIEDERE: Se dovessi cambiare fornitore di energia, a parte il prezzo, quale fattore sarebbe più importante nella tua decisione?

Puoi dare fino a tre risposte.

(READ OUT; MAX 3 RISPOSTE)

(VOCI DI RANDOMISE 1-6)

Reputazione del fornitore 1

Qualità del servizio 2

Durata del contratto 3

Il fornitore di energia è di proprietà o gestito localmente 4

Proprietà privata o pubblica della società 5

Fonti energetiche sostenibili nel mix del fornitore 6

Altro (SPONTANEO) 7

Non so (NON LEGGERE) 98

CHIEDI TUTTO

Q11 Cosa ti spingerebbe a cambiare il tuo comportamento di consumo energetico a casa nei seguenti modi?

(READ OUT; UNA RISPOSTA PER LINEA)

Q11_1 Abbassare l'uso del riscaldamento o dell'aria condizionata

Q11_2 Eseguire apparecchi come lavatrici e lavastoviglie durante le ore di punta (quando la domanda di energia elettrica è inferiore)

Q11_3 Utilizza dispositivi intelligenti per programmare automaticamente l'utilizzo dei tuoi apparecchi durante le ore non di punta (quando la domanda di energia elettrica è inferiore)

(SCALA DI RISPOSTA)

Solo motivi economici 1

Principalmente motivi economici, in qualche modo per motivi ambientali 2

Principalmente motivi ambientali, in qualche modo per motivi economici 3

Solo motivi ambientali 4

Non cambieresti il tuo comportamento (SPONTANEO) 5

Non so (NON LEGGERE) 98

CHIEDI TUTTO

DX4 Quale delle seguenti situazioni si applica a te?

(READ OUT; UNA SOLA RISPOSTA)

Puoi sempre permetterti di pagare le bollette energetiche 1

Ti preoccupi di essere in grado di pagare le bollette energetiche, ma di solito riesci a farlo 2

A volte non è possibile pagare le bollette energetiche in tempo 3

Spesso non è possibile pagare le bollette energetiche in tempo 4

Non so / Rifiutato (NON LEGGERE) 98

Allegato dei dati

Q1_1 Quanto ti fidi di quanto segue per fornire prezzi equi e un servizio affidabile?

Il mercato dell'energia

	Fidati molto	Tendere alla fiducia	Tendere a non fidarsi	Non fidarti affatto	Non lo so
UE-27	13	50	20	15	2
BE	10	60	19	8	3
BG	13	27	17	40	3
CZ	6	56	25	10	2
DK	20	48	19	8	5
DE	18	50	22	7	4
EE	12	59	17	9	3
IE	22	50	12	14	3
EL	9	31	23	36	1
ES	10	31	25	34	0
FR	14	61	7	17	1
HR	9	49	18	19	5
IT	8	40	35	15	2
CY	12	41	24	22	1
LV	8	58	16	10	8
LT	9	57	19	12	2
LU	34	63	2	1	0
HU	19	42	23	15	2
MT	33	47	9	10	0
NL	32	45	15	8	0
AT	16	60	18	6	0
PL	8	68	16	7	1
PT	15	72	6	5	1
RO	8	50	25	15	1
SI	11	49	28	11	1
SK	11	67	14	4	3
FI	14	65	11	3	6
SE	14	59	15	12	1

flash Eurobarometro 566 - Il comportamento dei consumatori nella transizione energetica

Lavoro sul campo: 30.6-15.7.2025 / (%) Base: n=18 250 - Rispondenti coinvolti nel prendere decisioni sui fornitori di energia nella loro famiglia

flash Eurobarometro 566
Comportamento dei consumatori nella transizione energetica

Q1_2 Quanto ti fidi di quanto segue per fornire prezzi equi e un servizio affidabile?

I vostri fornitori di energia elettrica e gas/il vostro fornitore di energia elettrica

	Fidati molto	Tendere alla fiducia	Tendere a non fidarsi	Non fidarti affatto	Non lo so
UE-27	25	54	12	8	1
BE	21	62	12	4	1
BG	20	43	4	30	3
CZ	18	66	12	3	1
DK	40	44	9	5	2
DE	25	56	13	3	3
EE	19	66	8	5	3
IE	37	48	6	9	1
EL	18	47	15	19	0
ES	20	41	19	19	0
FR	31	60	2	7	0
HR	15	54	16	11	4
IT	17	53	20	9	1
CY	14	44	20	22	0
LV	17	61	11	6	5
LT	10	65	14	9	1
LU	31	62	3	3	2
HU	20	50	19	10	1
MT	30	49	18	4	0
NL	42	42	8	9	0
AT	26	55	15	4	0
PL	37	52	6	4	1
PT	18	72	3	4	3
RO	13	58	20	9	0
SI	19	59	16	6	1
SK	21	70	6	2	1
FI	26	64	6	2	1
SE	30	55	9	6	0

flash Eurobarometro 566 - Il comportamento dei consumatori nella transizione energetica

Lavoro sul campo: 30.6-15.7.2025 / (%) Base: n=18 250 - Rispondenti coinvolti nel prendere decisioni sui fornitori di energia nelle loro famiglie

flash Eurobarometro 566
Comportamento dei consumatori nella transizione energetica

D2_1 Quanto siete d'accordo o in disaccordo con le seguenti affermazioni sui vostri fornitori di energia elettrica e gas/il vostro fornitore di energia elettrica?

È facile entrare in contatto con il tuo fornitore di energia quando hai bisogno di assistenza o informazioni

	Totalmente d'accordo	Tendere ad essere d'accordo	Tendere a non essere d'accordo	Totalmente in disaccordo	Non lo so
UE-27	42	36	10	7	5
BE	34	42	12	6	6
BG	50	18	8	19	6
CZ	53	36	5	3	4
DK	43	25	6	6	19
DE	46	36	8	5	5
EE	41	34	10	4	11
IE	45	43	8	2	2
EL	48	31	11	7	3
ES	27	40	18	12	3
FR	53	32	6	3	5
HR	20	42	18	15	4
IT	49	28	10	9	5
CY	31	23	22	19	4
LV	46	33	8	3	10
LT	40	36	11	7	7
LU	58	29	5	4	5
HU	29	34	21	13	3
MT	29	40	23	8	0
NL	64	22	6	2	5
AT	48	37	4	7	4
PL	13	63	12	8	4
PT	41	42	7	8	3
RO	36	33	21	9	1
SI	29	54	7	3	6
SK	50	40	8	2	1
FI	48	34	7	2	9
SE	53	30	4	4	9

flash Eurobarometro 566 - Il comportamento dei consumatori nella transizione energetica

Lavoro sul campo: 30.6-15.7.2025 / (%) Base: n=18 250 - Rispondenti coinvolti nel prendere decisioni sui fornitori di energia nella loro famiglia

flash Eurobarometro 566
Comportamento dei consumatori nella transizione energetica

D2_2 Quanto siete d'accordo o in disaccordo con le seguenti affermazioni sui vostri fornitori di energia elettrica e gas/il vostro fornitore di energia elettrica?

Le tue bollette energetiche sono facili da capire

	Totalmente d'accordo	Tendere ad essere d'accordo	Tendere a non essere d'accordo	Totalmente in disaccordo	Non lo so
UE-27	43	34	11	10	1
BE	39	39	13	8	1
BG	40	28	8	23	1
CZ	42	39	11	6	1
DK	43	29	11	12	5
DE	50	36	8	4	2
EE	50	34	9	5	2
IE	52	35	7	5	1
EL	39	29	17	14	1
ES	27	35	16	20	1
FR	51	43	5	2	0
HR	27	44	17	11	2
IT	35	41	12	12	1
CY	31	27	23	19	0
LV	57	31	7	2	2
LT	59	27	8	5	1
LU	51	44	2	3	0
HU	35	25	20	19	1
MT	53	31	8	9	0
NL	71	5	11	11	2
AT	41	33	18	8	1
PL	35	23	17	23	2
PT	53	30	4	11	3
RO	38	35	16	10	0
SI	23	57	13	6	1
SK	46	40	11	3	1
FI	69	22	5	2	1
SE	55	31	8	6	1

flash Eurobarometro 566 - Il comportamento dei consumatori nella transizione energetica

Lavoro sul campo: 30.6-15.7.2025 / (%) Base: n=18 250 - Rispondenti coinvolti nel prendere decisioni sui fornitori di energia nella loro famiglia

flash Eurobarometro 566
Comportamento dei consumatori nella transizione energetica

D2_3 Quanto siete d'accordo o in disaccordo con le seguenti affermazioni sui vostri fornitori di energia elettrica e gas/il vostro fornitore di energia elettrica?

Il tuo fornitore di energia fornisce informazioni di facile comprensione su offerte e promozioni

	Totalmente d'accordo	Tendere ad essere d'accordo	Tendere a non essere d'accordo	Totalmente in disaccordo	Non lo so
UE-27	32	39	15	10	4
BE	25	39	21	10	4
BG	30	10	12	45	4
CZ	35	46	12	4	3
DK	33	31	10	10	17
DE	37	41	14	4	5
EE	29	36	17	8	10
IE	35	47	9	8	1
EL	28	41	19	9	3
ES	19	35	22	19	4
FR	35	44	11	7	3
HR	17	48	19	9	6
IT	31	36	17	12	4
CY	16	29	23	22	11
LV	36	35	11	6	11
LT	38	40	13	7	3
LU	46	42	7	3	2
HU	24	31	20	16	8
MT	22	39	18	19	1
NL	57	23	7	10	3
AT	32	41	19	8	1
PL	21	45	20	12	2
PT	38	45	6	9	2
RO	33	43	16	8	0
SI	18	57	13	6	6
SK	30	50	14	4	3
FI	37	43	13	4	3
SE	35	44	10	8	3

flash Eurobarometro 566 - Il comportamento dei consumatori nella transizione energetica

Lavoro sul campo: 30.6-15.7.2025 / (%) Base: n=18 250 - Rispondenti coinvolti nel prendere decisioni sui fornitori di energia nella loro famiglia

flash Eurobarometro 566
Comportamento dei consumatori nella transizione energetica

D2_4 Quanto siete d'accordo o in disaccordo con le seguenti affermazioni sui vostri fornitori di energia elettrica e gas/il vostro fornitore di energia elettrica?

Il vostro fornitore di energia sta investendo sufficientemente in fonti di energia rinnovabili

	Totalmente d'accordo	Tendere ad essere d'accordo	Tendere a non essere d'accordo	Totalmente in disaccordo	Non lo so
UE-27	24	41	15	6	13
BE	21	42	12	5	20
BG	23	18	16	35	9
CZ	15	35	8	2	40
DK	21	29	6	3	42
DE	29	36	10	3	22
EE	14	36	7	4	39
IE	28	44	15	6	7
EL	21	36	16	6	22
ES	18	44	23	12	3
FR	31	50	9	6	4
HR	8	34	23	11	24
IT	25	42	17	5	11
CY	11	18	24	31	15
LV	15	28	8	3	46
LT	21	42	11	6	20
LU	39	47	8	1	5
HU	13	25	20	11	31
MT	23	42	13	19	2
NL	53	25	6	8	9
AT	39	39	7	2	11
PL	7	48	29	6	10
PT	34	45	6	5	11
RO	15	46	20	6	12
SI	11	45	14	7	24
SK	15	46	13	3	23
FI	33	41	7	1	18
SE	27	42	9	4	18

flash Eurobarometro 566 - Il comportamento dei consumatori nella transizione energetica

Lavoro sul campo: 30.6-15.7.2025 / (%) Base: n=18 250 - Rispondenti coinvolti nel prendere decisioni sui fornitori di energia nella loro famiglia

flash Eurobarometro 566
Comportamento dei consumatori nella transizione energetica

D3_1 Quanto siete d'accordo o in disaccordo con le seguenti affermazioni sui vostri fornitori di energia elettrica e gas/il vostro fornitore di energia elettrica?

I consumatori di energia in [IL TUO PAESE] sono ben protetti (ad esempio, contro le pratiche sleali o la disconnessione

	Totalmente d'accordo	Tendere ad essere d'accordo	Tendere a non essere d'accordo	Totalmente in disaccordo	Non lo so
UE-27	19	43	19	13	6
BE	16	50	16	8	9
BG	13	19	20	47	2
CZ	17	49	16	6	13
DK	14	33	19	13	21
DE	22	42	18	6	13
EE	14	48	21	10	7
IE	27	53	13	5	2
EL	11	25	24	36	4
ES	11	36	21	30	2
FR	24	53	16	5	2
HR	16	42	21	15	6
IT	16	40	18	22	4
CY	12	26	27	29	6
LV	15	37	20	10	19
LT	13	46	26	10	5
LU	38	52	3	6	2
HU	21	36	22	11	10
MT	27	32	32	8	0
NL	40	39	11	8	2
AT	22	55	17	3	3
PL	12	53	24	8	4
PT	17	48	21	13	2
RO	20	37	25	16	3
SI	9	48	25	8	10
SK	18	49	18	3	12
FI	16	49	21	7	7
SE	15	44	20	12	9

flash Eurobarometro 566 - Il comportamento dei consumatori nella transizione energetica

Lavoro sul campo: 30.6-15.7.2025 / (%) Base: n=18 250 - Rispondenti coinvolti nel prendere decisioni sui fornitori di energia nella loro famiglia)

flash Eurobarometro 566
Comportamento dei consumatori nella transizione energetica

D3_2 Quanto siete d'accordo o in disaccordo con le seguenti affermazioni sui vostri fornitori di energia elettrica e gas/il vostro fornitore di energia elettrica?

Se ritieni di essere stato trattato ingiustamente dal tuo fornitore di energia, sei a conoscenza delle autorità nazionali a cui puoi rivolgerti per ricevere assistenza.

	Totalmente d'accordo	Tendere ad essere d'accordo	Tendere a non essere d'accordo	Totalmente in disaccordo	Non lo so
UE-27	28	30	19	19	5
BE	19	29	19	26	7
BG	34	14	9	42	1
CZ	32	33	19	9	8
DK	12	14	13	53	8
DE	22	19	26	20	12
EE	25	31	18	19	6
IE	37	34	10	17	2
EL	28	20	16	32	4
ES	29	32	19	19	1
FR	21	37	19	21	2
HR	20	31	17	22	10
IT	33	32	17	15	4
CY	14	12	17	41	16
LV	25	19	10	20	26
LT	23	31	23	18	6
LU	39	43	7	9	3
HU	32	24	15	25	4
MT	30	39	15	14	2
NL	41	20	17	20	2
AT	36	26	23	11	5
PL	30	47	15	8	1
PT	39	33	18	8	2
RO	38	33	18	9	2
SI	9	36	20	26	9
SK	21	34	27	12	6
FI	23	29	23	21	4
SE	13	24	19	41	3

flash Eurobarometro 566 - Il comportamento dei consumatori nella transizione energetica

Lavoro sul campo: 30.6-15.7.2025 / (%) Base: n=18 250 - Rispondenti coinvolti nel prendere decisioni sui fornitori di energia nella loro famiglia

flash Eurobarometro 566
Comportamento dei consumatori nella transizione energetica

D3_3 Quanto siete d'accordo o in disaccordo con le seguenti affermazioni sui vostri fornitori di energia elettrica e gas/il vostro fornitore di energia elettrica?

Ti fideresti di più di un fornitore di energia se si impegnasse a rispettare un codice di condotta ufficialmente certificato sui diritti dei consumatori

	Totalmente d'accordo	Tendere ad essere d'accordo	Tendere a non essere d'accordo	Totalmente in disaccordo	Non lo so
UE-27	49	33	7	6	4
BE	43	40	10	5	3
BG	47	19	3	20	11
CZ	34	42	8	3	12
DK	42	29	8	7	14
DE	32	39	13	5	10
EE	30	44	6	3	17
IE	49	41	7	2	1
EL	59	26	6	7	1
ES	54	33	3	10	1
FR	49	37	6	8	0
HR	38	41	9	6	6
IT	66	26	5	2	0
CY	55	30	5	4	6
LV	44	33	6	2	15
LT	47	39	7	1	6
LU	54	34	9	4	0
HU	44	36	7	5	8
MT	46	43	6	5	0
NL	60	19	7	10	4
AT	43	31	17	6	3
PL	48	31	6	6	9
PT	53	37	5	2	4
RO	57	33	6	4	0
SI	25	54	13	5	3
SK	48	42	4	2	4
FI	50	31	6	3	8
SE	48	33	8	7	4

flash Eurobarometro 566 - Il comportamento dei consumatori nella transizione energetica

Lavoro sul campo: 30.6-15.7.2025 / (%) Base: n=18 250 - Rispondenti coinvolti nel prendere decisioni sui fornitori di energia nella loro famiglia

flash Eurobarometro 566
Comportamento dei consumatori nella transizione energetica

Q4 Per far funzionare meglio il mercato dell'energia in [IL TUO PAESE] per i consumatori, quale delle seguenti aree ha più bisogno di essere migliorata? Puoi dare fino a due risposte. [RISPOSTE MULTIPLE]

	Migliore protezione dei consumatori vulnerabili e delle persone in condizioni di povertà energetica	Maggiore chiarezza e trasparenza delle bollette energetiche	Maggiore prevenzione delle pratiche commerciali sleali (ad es. telemarketing)	Migliore accesso ai dati energetici e agli strumenti digitali per monitorare e adattare il consumo energetico	Passare più facilmente da un fornitore di energia all'altro	Altro (spontaneo)	Non so
UE-27	38	34	34	28	21	3	2
BE	48	41	42	29	21	2	2
BG	27	24	36	7	22	9	2
CZ	47	30	37	28	19	5	4
DK	33	39	37	27	10	4	6
DE	27	41	25	35	22	6	5
EE	42	30	21	18	28	8	8
IE	27	26	22	32	36	2	3
EL	51	46	44	24	12	3	0
ES	42	32	37	33	15	2	0
FR	36	21	38	30	25	2	2
HR	43	30	29	28	19	3	5
IT	44	35	38	21	20	2	1
CY	71	49	24	41	-	0	0
LV	37	19	28	26	17	4	8
LT	24	23	39	34	35	1	4
LU	38	27	17	32	30	2	0
HU	38	43	30	25	21	3	5
MT	38	36	25	48	-	4	1
NL	50	34	38	8	16	1	0
AT	35	37	24	26	19	7	3
PL	27	39	29	29	24	1	0
PT	39	45	22	35	14	1	2
RO	55	48	27	31	25	1	0
SI	34	27	40	30	19	2	3
SK	49	26	42	35	21	2	2
FI	52	20	34	21	25	3	5
SE	37	26	33	32	24	4	3

flash Eurobarometro 566 - Il comportamento dei consumatori nella transizione energetica

Lavoro sul campo: 30.6-15.7.2025 / (%) Base: n=18 250 - Rispondenti coinvolti nel prendere decisioni sui fornitori di energia nella loro famiglia

flash Eurobarometro 566
Comportamento dei consumatori nella transizione energetica

Q5_1 Con quale frequenza monitorate il vostro consumo energetico? In particolare... il tuo consumo di energia elettrica

	Più volte a settimana	Almeno una volta alla settimana	Almeno una volta al mese	Almeno due volte all'anno	Almeno una volta all'anno	Meno di una volta all'anno	Mai	Non so
UE-27	6	7	40	20	14	3	10	0
BE	7	8	33	21	20	2	9	0
BG	1	1	65	1	3	2	27	1
CZ	5	4	32	27	20	2	9	1
DK	13	7	41	20	7	1	10	1
DE	5	6	24	20	38	3	3	1
EE	22	9	49	6	1	1	11	0
IE	5	7	37	20	11	6	14	0
EL	3	5	59	10	4	5	14	0
ES	2	10	61	12	3	4	7	0
FR	4	9	40	20	19	1	6	0
HR	3	4	50	16	4	2	21	1
IT	10	5	36	28	3	5	14	1
CY	3	6	38	25	6	4	18	0
LV	10	9	62	5	4	1	8	1
LT	7	9	68	4	2	1	9	0
LU	4	2	20	37	21	10	6	0
HU	4	4	59	16	11	1	5	1
MT	2	1	52	19	6	1	19	0
NL	13	8	42	7	14	1	13	2
AT	12	6	16	26	25	2	14	0
PL	5	6	18	36	9	6	20	0
PT	2	4	61	14	5	2	11	0
RO	5	10	73	3	2	1	7	0
SI	8	6	62	6	3	2	12	0
SK	2	4	29	26	22	3	13	0
FI	18	12	45	13	4	3	4	0
SE	12	8	41	19	9	5	6	0

flash Eurobarometro 566 - Il comportamento dei consumatori nella transizione energetica

Lavoro sul campo: 30.6-15.7.2025 / (%) Base: n=18 250 - Rispondenti coinvolti nel prendere decisioni sui fornitori di energia nella loro famiglia

flash Eurobarometro 566
Comportamento dei consumatori nella transizione energetica

Q5_2 Con quale frequenza monitorate il vostro consumo energetico? In particolare... il tuo consumo di gas

	Più volte a settimana	Almeno una volta alla settimana	Almeno una volta al mese	Almeno due volte all'anno	Almeno una volta all'anno	Meno di una volta all'anno	Mai	Non so
UE-27	3	5	38	21	17	3	12	1
BE	4	5	29	26	22	3	11	0
BG	0	7	56	7	6	0	21	3
CZ	1	3	26	28	25	4	12	2
DK	2	2	35	34	7	0	19	1
DE	2	5	19	19	38	3	11	3
EE	12	8	46	4	3	2	22	4
IE	4	3	35	32	9	2	15	0
EL	1	3	49	18	7	4	18	0
ES	2	2	46	35	7	4	3	0
FR	5	16	32	27	5	2	12	0
HR	1	2	54	15	4	2	21	2
IT	4	2	39	25	8	5	16	2
CY	-	-	-	-	-	-	-	-
LV	1	2	73	7	3	1	11	2
LT	2	3	73	6	5	0	11	0
LU	7	1	13	25	31	8	17	0
HU	1	4	52	17	15	1	10	1
MT	-	-	-	-	-	-	-	-
NL	7	6	42	6	22	1	16	0
AT	2	5	10	22	28	3	27	3
PL	3	7	38	19	21	1	11	0
PT	1	2	72	10	6	0	9	0
RO	1	6	74	5	2	1	9	0
SI	2	2	47	12	6	1	27	3
SK	1	3	24	26	27	4	15	1
FI	3	11	6	11	2	0	56	11
SE	0	0	14	18	1	24	41	2

flash Eurobarometro 566 - Il comportamento dei consumatori nella transizione energetica

Lavoro sul campo: 30.6-15.7.2025 / (%) Base: n=7 720 – Convenuti con una connessione alla rete del gas naturale (e coinvolti nelle decisioni in materia di energia nella loro famiglia)

Nota: domanda non posta in CY/MT

flash Eurobarometro 566
Comportamento dei consumatori nella transizione energetica

D6 Quali parti delle vostre bollette dell'elettricità e del gas/eventuali bollette dell'elettricità trovate più difficili da capire?
Puoi dare fino a due risposte. [RISPOSTE MULTIPLE]

	Il costo per ogni unità di energia che consumi	Imposte e oneri per la manutenzione delle infrastrutture energetiche	Calcolo dell'importo totale da versare	Le spese di risoluzione anticipata della durata del contratto e cosa succede alla fine del periodo contrattuale	Nessuno, capisci tutte le parti	Tutti (spontanei)	Non leggi la bolletta energetica (spontanea)	Non so
UE-27	16	36	16	16	33	4	3	2
BE	26	40	18	22	27	2	3	1
BG	6	17	16	7	35	17	10	0
CZ	17	36	16	15	37	2	2	2
DK	15	34	19	10	30	4	7	2
DE	19	30	16	13	37	3	2	5
EE	9	37	11	11	41	3	4	3
IE	12	16	16	21	41	5	6	4
EL	19	46	18	14	30	2	1	0
ES	15	31	16	26	32	4	1	3
FR	11	37	10	12	42	2	4	3
HR	15	30	18	9	38	3	4	3
IT	19	50	12	27	18	2	2	1
CY	25	46	21	10	28	3	5	1
LV	6	23	5	4	54	1	8	2
LT	9	25	16	16	48	1	2	2
LU	11	22	18	14	43	1	0	3
HU	18	38	21	5	34	5	4	1
MT	24	12	24	13	40	2	2	1
NL	10	34	20	15	37	2	2	2
AT	13	29	18	19	37	3	3	5
PL	18	38	10	9	28	12	11	0
PT	18	41	19	13	30	2	5	0
RO	25	41	43	21	26	1	1	1
SI	15	35	11	9	38	2	7	1
SK	22	30	23	12	40	0	4	1
FI	6	22	7	12	58	2	2	2
SE	14	41	10	16	39	1	1	1

flash Eurobarometro 566 - Il comportamento dei consumatori nella transizione energetica

Lavoro sul campo: 30.6-15.7.2025 / (%) Base: n=18 250 - Rispondenti coinvolti nel prendere decisioni sui fornitori di energia nella loro famiglia

flash Eurobarometro 566
Comportamento dei consumatori nella transizione energetica

Q7_1 Quando è stata l'ultima volta che la tua casa è cambiata ...? Fornitore di energia elettrica

	Meno di 1 anno fa	Tra 1 e 3 anni fa	Oltre 3 a 5 anni fa	Oltre 5 a 10 anni fa	Più di 10 anni fa	Mai	Non lo so
UE-27	18	20	14	10	11	25	2
BE	19	23	15	11	11	20	1
BG	1	0	1	2	8	81	5
CZ	15	17	18	11	13	24	1
DK	21	19	13	11	9	24	3
DE	24	24	10	8	12	17	4
EE	14	26	14	10	6	28	2
IE	33	19	9	9	10	19	2
EL	23	19	7	5	4	41	1
ES	20	35	15	8	11	7	5
FR	10	10	19	11	13	36	2
HR	3	6	5	4	5	75	2
IT	32	24	17	15	7	4	0
CY	-	-	-	-	-	-	-
LV	6	18	13	9	9	41	3
LT	12	32	17	5	4	27	2
LU	6	15	8	3	24	43	2
HU	2	7	7	5	6	68	4
MT	-	-	-	-	-	-	-
NL	23	15	14	12	19	15	2
AT	14	19	4	5	9	47	1
PL	6	10	17	12	11	43	0
PT	14	20	9	7	10	37	3
RO	9	20	13	6	5	47	1
SI	4	15	16	19	16	29	2
SK	3	6	15	16	10	48	2
FI	25	34	12	9	10	10	1
SE	18	30	17	14	10	10	1

flash Eurobarometro 566 - Il comportamento dei consumatori nella transizione energetica

Lavoro sul campo: 30.6-15.7.2025 / (%) Base: n=18 250 - Rispondenti coinvolti nel prendere decisioni sui fornitori di energia nella loro famiglia

Nota: domanda non posta in CY/MT (poiché il passaggio non è possibile)

flash Eurobarometro 566
Comportamento dei consumatori nella transizione energetica

Q7_2 Quando è stata l'ultima volta che la tua casa è cambiata ...? Fornitore di gas

	Meno di 1 anno fa	Tra 1 e 3 anni fa	Oltre 3 a 5 anni fa	Oltre 5 a 10 anni fa	Più di 10 anni fa	Mai	Non lo so
UE-27	16	17	14	12	12	26	3
BE	20	23	16	12	9	19	2
BG	13	9	13	13	8	44	0
CZ	13	15	18	14	16	20	3
DK	4	15	11	9	8	43	10
DE	20	22	11	6	11	23	8
EE	6	10	5	12	7	51	9
IE	33	25	5	10	12	13	2
EL	22	11	14	3	2	46	2
ES	8	26	20	12	19	12	3
FR	23	7	32	6	13	20	0
HR	14	12	5	1	2	64	1
IT	24	21	15	17	10	11	1
CY	-	-	-	-	-	-	-
LV	4	17	5	6	6	58	3
LT	4	7	4	6	10	66	2
LU	9	19	4	7	20	41	0
HU	2	3	5	6	7	72	5
MT	-	-	-	-	-	-	-
NL	18	16	9	12	21	17	6
AT	7	20	2	11	15	43	2
PL	8	13	9	22	9	39	0
PT	12	28	6	14	18	20	1
RO	3	12	11	4	5	64	1
SI	4	8	14	15	13	43	3
SK	2	5	13	17	10	51	3
FI	8	6	9	0	8	52	17
SE	8	11	9	20	11	29	13

flash Eurobarometro 566 - Il comportamento dei consumatori nella transizione energetica

Lavoro sul campo: 30.6-15.7.2025 / (%) Base: n=7 720 – Convenuti con una connessione alla rete del gas naturale (e coinvolti nelle decisioni in materia di energia nella loro famiglia)

Nota: domanda non posta in CY/MT

flash Eurobarometro 566
Comportamento dei consumatori nella transizione energetica

Q8a Come ti sei informato quando hai scelto i tuoi attuali fornitori di energia/fornitori di energia? Puoi dare fino a tre risposte. [RISPOSTE MULTIPLE]

	Raccomandazioni di persona di amici, familiari o colleghi	Raccomandazioni sui social media	Pubblicità di fornitori di energia, ad esempio sui media o online	Copertura delle notizie sui fornitori di energia	Direttamente sul sito web dei fornitori di energia	Siti web di confronto dei prezzi	Recensioni delle organizzazioni dei consumatori	Informazioni ufficiali o campagne delle autorità pubbliche	Altro (spontaneo)	Non so
UE-27	25	9	17	7	34	34	12	9	13	1
BE	19	5	12	13	33	63	19	18	9	1
BG	49	5	5	9	53	27	14	6	3	0
CZ	32	2	15	7	39	35	9	8	19	1
DK	23	7	15	2	24	21	9	4	33	1
DE	21	20	20	5	29	54	8	4	9	0
EE	35	6	14	4	41	46	2	3	9	2
IE	15	5	13	2	35	53	12	3	8	0
EL	37	10	23	6	24	19	5	6	20	0
ES	27	3	18	4	39	21	7	11	16	0
FR	20	6	24	4	38	21	24	8	6	0
HR	32	8	16	13	17	10	8	17	19	4
IT	30	5	11	10	31	20	8	13	20	2
CY	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
LV	25	8	21	3	23	24	1	3	14	0
LT	38	16	27	10	33	42	8	14	3	0
LU	21	23	8	8	42	28	11	17	3	0
HU	24	12	11	6	14	14	3	15	22	12
MT	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
NL	16	18	17	12	42	50	30	6	0	0
AT	22	10	26	5	18	52	5	13	14	2
PL	8	2	11	1	49	36	21	4	14	0
PT	36	4	17	7	28	45	5	9	11	0
RO	50	15	21	20	38	35	12	27	3	2
SI	51	14	21	2	12	19	6	7	8	3
SK	36	13	21	2	35	31	11	13	15	1
FI	23	6	14	3	45	55	2	4	7	1
SE	25	4	12	2	30	44	8	5	17	2

flash Eurobarometro 566 - Il comportamento dei consumatori nella transizione energetica

Lavoro sul campo: 30.6-15.7.2025 / (%) Base: n=6 703 – Rispondenti che sono cambiati negli ultimi tre anni (coinvolti nelle decisioni in materia di energia nella loro famiglia)

Nota: domanda non posta in CY/MT

flash Eurobarometro 566
Comportamento dei consumatori nella transizione energetica

Q8b Come ti informeresti se sceglieri un fornitore di energia? Puoi dare fino a tre risposte. [RISPOSTE MULTIPLE]

	Raccomandazioni di persona di amici, familiari o colleghi	Raccomandazioni sui social media	Pubblicità di fornitori di energia, ad esempio sui media o online	Copertura delle notizie sui fornitori di energia	Direttamente sul sito web dei fornitori di energia	Siti web di confronto dei prezzi	Recensioni delle organizzazioni dei consumatori	Informazioni ufficiali o campagne delle autorità pubbliche	Altro (spontaneo)	Non so
UE-27	46	8	13	10	33	34	17	18	6	2
BE	44	5	12	22	38	54	28	28	2	3
BG	46	11	9	3	26	26	7	14	3	2
CZ	54	8	10	11	44	34	21	17	5	1
DK	40	7	6	8	31	44	28	12	5	4
DE	45	19	24	9	28	35	14	13	3	4
EE	43	7	13	10	47	46	4	9	5	4
IE	56	9	19	13	15	24	6	8	4	3
EL	47	11	14	4	33	23	20	23	4	5
ES	53	5	7	7	48	44	25	7	0	0
FR	43	3	11	16	30	25	12	14	16	2
HR	54	12	12	6	21	15	18	15	6	6
IT	52	1	13	10	43	35	22	19	8	0
CY	57	27	27	20	35	30	23	29	2	0
LV	39	16	16	5	22	31	5	11	5	4
LT	46	18	17	8	35	41	7	20	2	0
LU	45	1	5	5	18	23	37	39	8	0
HU	43	16	15	9	32	35	14	18	4	2
MT	44	26	17	10	27	28	24	25	6	3
NL	36	3	18	3	32	29	34	12	0	2
AT	62	12	9	2	24	36	26	19	0	3
PL	38	2	8	5	25	36	6	25	7	0
PT	40	9	11	8	17	35	26	22	9	4
RO	51	16	20	18	37	37	20	37	3	1
SI	55	10	15	4	29	32	20	18	2	1
SK	56	12	11	8	47	40	34	21	3	2
FI	29	6	11	11	47	44	7	8	4	6
SE	43	4	10	7	43	47	28	17	1	0

flash Eurobarometro 566 - Il comportamento dei consumatori nella transizione energetica

Lavoro sul campo: 30.6-15.7.2025 / (%) Base: n=11 547 – Rispondenti che non sono cambiati negli ultimi tre anni (coinvolti nelle decisioni in materia di energia nella loro famiglia)

flash Eurobarometro 566
Comportamento dei consumatori nella transizione energetica

Q9a Quali sono state le ragioni principali della sua decisione più recente di cambiare fornitore di energia? Puoi dare fino a tre risposte. [RISPOSTE MULTIPLE]

	Hai trovato un'offerta con un prezzo migliore	Hai spostato casa	A causa delle raccomandazioni di amici o colleghi	Volevi un fornitore di energia più rispettoso	Hai avuto problemi di fatturazione	A causa di un servizio clienti scadente	Sei stato contattato da un altro fornitore di energia	Per beneficiare di servizi aggiuntivi forniti da un altro fornitore di energia, come l'isolamento domestico o altre misure di efficienza energetica	Altro (spontaneo)	Non so
UE-27	68	18	13	11	10	8	7	5	9	1
BE	72	25	14	32	14	14	11	7	6	1
BG	69	14	10	4	26	3	4	20	0	0
CZ	68	17	14	5	5	9	16	6	13	0
DK	41	26	9	8	6	13	5	11	18	1
DE	64	15	8	22	4	7	4	7	9	3
EE	66	20	10	6	2	3	7	4	12	2
IE	83	6	14	16	7	8	8	9	0	0
EL	67	14	18	3	27	20	19	3	2	0
ES	72	15	12	6	15	4	8	2	0	0
FR	75	14	10	4	11	7	2	4	19	0
HR	26	18	15	7	5	6	15	3	29	3
IT	63	17	17	5	11	5	6	2	15	0
CY	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
LV	67	18	7	4	2	1	12	5	8	0
LT	59	14	21	14	5	6	8	6	11	1
LU	55	16	11	21	4	5	14	1	10	0
HU	9	43	13	1	2	3	21	1	20	1
MT	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
NL	69	28	14	12	6	17	4	12	12	0
AT	75	12	10	22	8	6	2	4	9	4
PL	77	25	12	11	13	9	5	1	2	0
PT	85	30	24	7	5	11	12	8	0	0
RO	69	22	34	16	23	20	21	8	7	0
SI	62	10	25	9	0	4	6	10	11	1
SK	50	27	9	20	13	9	13	11	10	0
FI	72	23	3	13	2	5	8	4	8	1
SE	55	26	10	17	4	4	10	7	9	0

flash Eurobarometro 566 - Il comportamento dei consumatori nella transizione energetica

Lavoro sul campo: 30.6-15.7.2025 / (%) Base: n=6 703 – Rispondenti che sono cambiati negli ultimi tre anni (coinvolti nelle decisioni in materia di energia nella loro famiglia)

Nota: domanda non posta in CY/MT

flash Eurobarometro 566
Comportamento dei consumatori nella transizione energetica

Q9b Quali sono i motivi principali che ti hanno impedito di cambiare fornitore di energia negli ultimi tre anni? Puoi dare fino a tre risposte. [RISPOSTE MULTIPLE]

	Hai trovato un'offerta con un prezzo migliore	Hai spostato casa	A causa delle raccomandazioni di familiari, amici o colleghi	Volevi un fornitore di energia più rispettoso dell'ambiente	Hai avuto problemi di fatturazione	A causa di un servizio clienti scadente	Sei stato contattato da un altro fornitore di energia	Per beneficiare di servizi aggiuntivi forniti da un altro fornitore di energia, come l'isolamento domestico o altre misure di efficienza energetica	Altro (spontaneo)	Non so
UE-27	52	26	15	13	10	8	6	6	4	7
BE	71	29	30	23	13	6	2	8	6	3
BG	25	13	1	6	2	4	17	1	11	20
CZ	74	35	15	15	3	15	3	5	1	3
DK	61	16	9	12	2	2	1	5	1	8
DE	62	11	8	10	4	3	7	2	3	10
EE	58	45	6	6	1	9	2	3	3	7
IE	45	22	20	10	5	26	4	6	2	7
EL	46	45	13	14	12	6	0	5	2	5
ES	50	31	10	10	8	8	5	3	3	9
FR	63	16	15	11	13	6	7	4	6	11
HR	34	31	8	14	13	4	6	10	4	8
IT	57	42	26	6	13	4	7	4	4	6
CY	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
LV	55	28	8	5	2	4	0	2	1	5
LT	55	50	16	11	9	10	1	2	3	2
LU	45	13	7	16	7	6	4	6	16	13
HU	33	22	10	13	7	5	21	9	7	12
MT	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
NL	60	26	6	18	0	3	2	4	2	6
AT	48	31	10	19	13	11	3	8	5	1
PL	19	31	25	19	13	18	6	10	2	2
PT	56	20	1	13	7	5	5	2	13	6
RO	47	50	21	28	21	17	4	19	10	3
SI	63	29	10	8	6	4	1	5	2	3
SK	69	38	14	16	14	5	2	6	4	3
FI	68	34	9	11	4	9	1	5	1	4
SE	73	31	16	19	3	7	2	3	1	3

flash Eurobarometro 566 - Il comportamento dei consumatori nella transizione energetica

Lavoro sul campo: 30.6-15.7.2025 / (%) Base: n=11 547 – Rispondenti che non sono cambiati negli ultimi tre anni (coinvolti nelle decisioni in materia di energia nella loro famiglia)

Nota: domanda non posta in CY/MT

flash Eurobarometro 566
Comportamento dei consumatori nella transizione energetica

Q10a Quando hai cambiato fornitore di energia più di recente, quali fattori, oltre al prezzo, erano più importanti nella tua scelta? Puoi dare fino a tre risposte. [RISPOSTE MULTIPLE]

	Qualità del servizio	Reputazione del fornitore	Fonti energetiche sostenibili nel mix del fornitore	Durata del contratto	Il fornitore di energia è di proprietà o gestito	Proprietà privata o pubblica della società	Altro (spontaneo)	Non so
UE-27	36	34	27	23	14	8	13	2
BE	44	42	46	27	12	7	12	6
BG	28	43	15	30	10	0	20	0
CZ	54	55	14	31	12	5	9	3
DK	28	34	23	9	8	5	30	7
DE	40	28	33	35	21	13	7	4
EE	29	28	13	23	7	11	21	10
IE	33	28	21	31	13	6	14	2
EL	37	33	16	18	4	14	16	8
ES	37	33	14	12	14	6	13	0
FR	31	28	25	21	7	15	34	0
HR	33	14	10	9	20	7	29	8
IT	35	34	27	16	13	1	16	3
CY	-	-	-	-	-	-	-	-
LV	27	28	13	22	5	4	22	3
LT	36	35	20	36	6	19	9	6
LU	35	33	21	12	23	17	0	0
HU	25	8	25	13	7	15	34	10
MT	-	-	-	-	-	-	-	-
NL	23	53	35	35	14	2	0	0
AT	16	30	35	20	21	5	17	1
PL	48	41	32	24	6	3	2	1
PT	55	24	33	24	13	8	0	2
RO	58	54	25	30	20	27	7	2
SI	40	20	18	11	8	5	19	8
SK	55	49	26	19	7	10	11	2
FI	19	26	30	32	15	5	11	7
SE	22	23	37	21	16	4	18	3

flash Eurobarometro 566 - Il comportamento dei consumatori nella transizione energetica

Lavoro sul campo: 30.6-15.7.2025 / (%) Base: n=6 703 – Rispondenti che sono cambiati negli ultimi tre anni (coinvolti nelle decisioni in materia di energia nella loro famiglia)

Nota: domanda non posta in CY/MT

flash Eurobarometro 566
Comportamento dei consumatori nella transizione energetica

Q10b Se dovessi cambiare fornitore di energia, oltre al prezzo, quale fattore sarebbe più importante nella tua decisione?
Puoi dare fino a tre risposte. [RISPOSTE MULTIPLE]

	Qualità del servizio	Reputazione del fornitore	Fonti energetiche sostenibili nel mix del fornitore	Durata del contratto	Il fornitore di energia è di proprietà o gestito	Proprietà privata o pubblica della società	Altro (spontaneo)	Non so
UE-27	52	38	28	21	20	15	7	3
BE	70	53	47	33	20	10	3	5
BG	60	34	5	9	12	7	4	2
CZ	60	53	20	27	9	12	5	5
DK	39	38	41	11	16	11	11	5
DE	48	28	32	27	34	15	9	6
EE	55	37	16	19	15	12	8	8
IE	46	34	15	20	19	13	6	3
EL	47	29	20	13	12	27	5	7
ES	52	42	25	23	9	30	0	0
FR	44	36	27	19	26	12	16	0
HR	55	20	31	10	12	8	6	9
IT	54	36	37	19	20	13	4	4
CY	71	38	44	25	20	23	4	1
LV	40	34	14	20	6	14	9	10
LT	51	44	18	25	8	23	6	1
LU	52	51	30	9	42	24	0	2
HU	62	17	28	12	14	25	6	6
MT	78	37	45	8	30	16	1	0
NL	48	48	27	3	11	15	0	1
AT	45	30	35	21	29	13	4	2
PL	50	54	19	29	12	7	8	0
PT	65	13	38	15	6	14	4	1
RO	74	48	31	36	22	17	3	2
SI	57	16	22	15	10	6	11	6
SK	71	52	39	21	16	17	5	3
FI	40	37	31	19	33	8	4	4
SE	42	27	50	18	29	8	5	2

flash Eurobarometro 566 - Il comportamento dei consumatori nella transizione energetica

Lavoro sul campo: 30.6-15.7.2025 / (%) Base: n=11 547 – Rispondenti che non sono cambiati negli ultimi tre anni (coinvolti nelle decisioni in materia di energia nella loro famiglia)

flash Eurobarometro 566
Comportamento dei consumatori nella transizione energetica

Q11_1 Cosa ti spingerebbe a cambiare il tuo comportamento di consumo energetico a casa nei seguenti modi?

Abbassare l'uso del riscaldamento o dell'aria condizionata

	Solo ragioni economiche	Principalmente per motivi economici, in qualche modo per motivi ambientali	Principalmente motivi ambientali, in qualche modo per motivi economici	Solo motivi ambientali	Non cambieresti il tuo comportamento (spontaneo)	Non so
UE-27	28	37	15	10	8	2
BE	27	37	19	8	8	2
BG	37	29	11	12	9	1
CZ	35	37	10	7	8	3
DK	20	42	22	6	10	1
DE	19	25	17	21	12	5
EE	54	24	5	3	13	2
IE	21	41	15	16	4	3
EL	30	46	15	4	5	1
ES	32	41	14	7	5	0
FR	26	43	6	7	13	4
HR	28	30	16	8	14	3
IT	25	39	25	5	4	2
CY	36	46	8	2	8	0
LV	42	20	6	5	22	5
LT	34	31	12	11	8	4
LU	8	52	26	8	5	1
HU	23	38	23	8	8	1
MT	18	38	23	15	1	4
NL	31	29	19	9	10	2
AT	29	26	16	16	12	0
PL	37	50	5	5	1	2
PT	40	33	10	9	6	1
RO	40	34	11	9	4	2
SI	25	33	14	10	17	1
SK	33	38	14	6	8	2
FI	33	36	12	5	13	1
SE	23	39	19	11	8	1

flash Eurobarometro 566 - Il comportamento dei consumatori nella transizione energetica

Lavoro sul campo: 30.6-15.7.2025 / (%) Base: n=18 250 - Rispondenti coinvolti nel prendere decisioni sui fornitori di energia nella loro famiglia

flash Eurobarometro 566
Comportamento dei consumatori nella transizione energetica

Q11_2 Cosa ti spingerebbe a cambiare il tuo comportamento di consumo energetico a casa nei seguenti modi?
Eseguire apparecchi come lavatrici e lavastoviglie durante le ore di punta (quando la domanda di energia elettrica è inferiore)

	Solo ragioni economiche	Principalmente per motivi economici, in qualche modo per motivi ambientali	Principalmente motivi ambientali, in qualche modo per motivi economici	Solo motivi ambientali	Non cambieresti il tuo comportamento (spontaneo)	Non so
UE-27	32	29	12	12	12	2
BE	40	27	15	6	9	2
BG	32	27	6	11	22	2
CZ	45	27	8	6	10	4
DK	31	32	15	6	15	2
DE	17	21	15	21	19	7
EE	54	16	4	2	23	1
IE	37	39	11	6	5	2
EL	31	40	15	6	8	1
ES	45	23	11	9	11	1
FR	34	42	6	13	5	0
HR	38	24	10	7	18	4
IT	29	35	19	8	8	1
CY	34	46	8	3	8	1
LV	39	14	4	3	35	5
LT	44	23	10	6	14	4
LU	14	54	22	6	3	0
HU	18	27	21	11	19	4
MT	39	17	21	16	5	2
NL	21	25	17	17	15	5
AT	32	22	7	14	22	2
PL	41	22	4	11	22	0
PT	31	35	10	11	8	4
RO	37	32	14	11	5	1
SI	34	29	10	5	22	1
SK	38	29	12	5	14	3
FI	40	25	8	5	20	3
SE	30	31	16	11	10	2

flash Eurobarometro 566 - Il comportamento dei consumatori nella transizione energetica

Lavoro sul campo: 30.6-15.7.2025 / (%) Base: n=18 250 - Rispondenti coinvolti nel prendere decisioni sui fornitori di energia nella loro famiglia

flash Eurobarometro 566
Comportamento dei consumatori nella transizione energetica

**Q11_3 Cosa ti spingerebbe a cambiare il tuo comportamento di consumo energetico a casa nei seguenti modi?
Utilizza dispositivi intelligenti per programmare automaticamente l'utilizzo dei tuoi apparecchi durante le ore non di punta (quando la domanda di energia elettrica è inferiore)**

	Solo ragioni economiche	Principalmente per motivi economici, in qualche modo per motivi ambientali	Principalmente motivi ambientali, in qualche modo per motivi economici	Solo motivi ambientali	Non cambieresti il tuo comportamento (spontaneo)	Non so
UE-27	27	31	11	9	14	8
BE	33	28	13	7	13	6
BG	33	25	9	12	11	9
CZ	38	28	8	4	11	11
DK	25	30	13	6	22	5
DE	17	19	13	17	19	15
EE	37	12	4	2	35	10
IE	24	32	10	11	12	12
EL	29	38	16	4	10	3
ES	38	30	6	8	15	3
FR	42	32	4	6	8	7
HR	30	24	11	7	20	9
IT	20	40	20	6	9	5
CY	30	49	8	2	8	4
LV	34	13	4	3	37	9
LT	45	26	10	5	9	5
LU	13	52	15	11	7	3
HU	15	29	18	10	22	6
MT	32	25	23	11	7	1
NL	17	24	20	14	13	12
AT	21	26	7	12	25	8
PL	15	45	5	3	20	11
PT	39	26	13	7	10	5
RO	32	38	13	9	4	3
SI	29	27	8	5	24	7
SK	31	33	13	5	15	4
FI	32	21	8	4	30	6
SE	28	31	16	8	13	5

flash Eurobarometro 566 - Il comportamento dei consumatori nella transizione energetica
Lavoro sul campo: 30.6-15.7.2025 / (%) Base: n=18 250 - Rispondenti coinvolti nel prendere decisioni sui fornitori di energia nella loro famiglia