

28 maggio 2012 11:42

## **MONDO: Meglio il web per comunicare con fornitori energia. Studio**

La maggioranza dei consumatori di tutto il mondo preferisce utilizzare canali via web, ovvero portali, applicazioni mobili ed e-mail per le proprie comunicazioni con i fornitori di energia elettrica. A dirlo lo studio annuale di 'Accenture' sulle abitudini di consumo e il grado di soddisfazione di 10.000 consumatori nei confronti dei propri fornitori.

La maggior parte degli intervistati ha dichiarato di preferire canali basati sul web per esempio per il cambio di indirizzo (57% la media globale e il 64% degli italiani intervistati) e la spedizione delle fatture (71% la media globale, 82% in Italia). Cresce l'interesse dei consumatori per l'interazione con i fornitori attraverso i social media. La ricerca dimostra come piu' della meta' dei consumatori sia interessato a prodotti e servizi aggiuntivi offerti dal fornitore di energia elettrica e il 57% (60% in Italia) degli intervistati sia interessato a prodotti e materiali che consentirebbero di ridurre il consumo energetico attraverso piccole migliorie in casa.

La stessa percentuale e' favorevole all'acquisto di prodotti domestici per la produzione di energia elettrica, come i sistemi solari e geotermici. In termini di soddisfazione e fedelta', la maggior parte dei consumatori, appartenente a mercati deregolamentati (55%), raccomanderebbe il proprio fornitore di energia elettrica ad amici e parenti mentre il 14% non farebbe questa scelta. Il costo della bolletta, tuttavia, non e' l'unica variabile determinante nella scelta di cambiare fornitore. Quasi la meta' degli italiani (il 44% che scende al 33% della media globale) e' interessato a soluzioni basate sulle energie rinnovabili cosi' come a pacchetti di prodotti e servizi, riconoscimenti per la fedelta' e una migliore assistenza clienti. La ricerca dimostra infine che esistono ancora alti margini di miglioramento nel livello di soddisfazione dei consumatori. Il 56% degli italiani (59% la media globale) si dichiara soddisfatto e il 28% sarebbe disponibile a cambiare fornitore (25% la media globale).