Studiu EY: Furnizorii riscă să fie depășiți de situație, pe măsură ce energia devine o prioritate personală pentru consumatori

- **71% dintre consumatori sunt mai interesați de reducerea costurilor și a consumului de energie, decât în urmă cu un an – consumatorul pasiv de energie a dispărut**
- **Încrederea în furnizorii de energie este zdruncinată – doar 40% dintre consumatori cred că furnizorul lor de energie va crea valoare pentru ei și pentru comunitatea lor în viitor**
- **Transformarea experienței clienților este acum un imperativ pentru supraviețuirea furnizorilor de energie**

Energia este în prezent o prioritate pentru consumatori, întrucât are un impact din ce în ce mai mare asupra stilului lor de viață și a bugetului personal. Acest lucru reiese din raportul EY „Energy transition consumer insights”, care a intervievat 70.000 de consumatori de energie rezidențială, de pe 18 piețe, timp de doi ani. Cercetarea arată că 71% dintre consumatori sunt mai interesați în prezent de reducerea costurilor și a consumului de energie decât în urmă cu un an, iar 65% dintre aceștia au declarat că interesul lor pentru monitorizarea consumului de energie, reducerea impactului asupra mediului (61%) și achiziționarea de noi produse și servicii energetice (50%) a crescut în ultimul an.

Perspectivele din acest an arată că o masă critică de consumatori s-a alăturat acum categoriei „omnisumatorilor”. Aproape jumătate dintre consumatori (42%) declară că ar prefera mai mulți furnizori de soluții energetice în locul

unuia singur și peste 25% dintre ei s-ar adresa unei companii precum un retailer online, un furnizor de energie solară sau un retailer care oferă îmbunătățiri pentru locuinţă în locul furnizorului lor de energie, atunci când vine vorba de soluții. Între timp, majoritatea consumatorilor au investit deja sau intenționează să investească în produse care să le schimbe stilul de viață din punct de vedere energetic: 82% în electrocasnice eficiente din punct de vedere energetic, 67% în ferestre, uși și izolații eficiente din punct de vedere energetic, 60% într-un termostat inteligent și 59% într-un vehicul electric.

Mihai Drăghici, Director, Consultanţă, EY România: *„Amploarea și ritmul tranziției energetice se accelerează. EY a demarat un proiect global de cercetare multianual și a identificat apariția «omnisumatorului» de energie, care participă la un ecosistem energetic dinamic într-o multitudine de locuri, soluții și furnizori”.*

Încrederea este zdruncinată, dar angajamentul pentru sustenabilitate rezistă

În toate aspectele experienței lor energetice, încrederea consumatorilor a fost profund zdruncinată, creând potențiale bariere în calea tranziției energetice. Doar 40% dintre aceștia sunt încrezători că furnizorul lor de energie va crea valoare pentru ei și pentru comunitatea lor în viitor și tot mai puțini (35%) sunt încrezători că vor avea acces la energia furnizată de către aceștia în următorii trei ani.

În schimb, angajamentul consumatorilor față de sustenabilitate este sdolid, mai mult de o treime (39%) fiind dispuși să plătească în plus pentru produse și servicii sustenabile – în creștere de la 36% anul trecut. Cu toate acestea, doar jumătate (51%) dintre consumatori sunt conștienți de acțiunile și investițiile pe care le pot face pentru a fi mai sustenabili. Și mai puțin de o treime dintre ei înțeleg bine termeni precum „energie regenerabilă”, „sustenabilitate”,

„neutru din punctul de vedere al emisiilor de dioxid de carbon” și „net zero” – acest lucru rămâne neschimbat față de sondajul de anul trecut, în ciuda atenției acordate de mass-media crizei energetice și schimbărilor climatice.

Experiența în domeniul energiei nu este în pas cu transformarea nevoilor şi aşteptărilor consumatorilor

Aproape toți consumatorii fac modificări în stilul lor de viață pentru a reduce consumul de energie, a economisi bani, timp și a proteja mediul. Cu toate acestea, experiența energetică de astăzi nu este în pas cu viteza și amploarea transformării nevoilor şi aşteptărilor consumatorilor. Aproape trei sferturi (72%) dintre consumatori nu sunt mulțumiți sau sunt doar parțial mulțumiți de performanța furnizorului lor de energie, atunci când vine vorba de noile experiențe în materie de produse și servicii energetice.

Cu toate acestea, există oportunități pentru acei furnizori de energie care găsesc modalități de a se implica și de a inspira schimbarea. 81% dintre consumatori au spus că doresc ca furnizorii lor de energie să le ofere sprijin și consiliere cu privire la noile produse și servicii energetice și că încă se adresează în primul rând furnizorilor, atunci când achiziționează noi soluții energetice. În mod similar, aproape trei sferturi (73%) sunt interesați să experimenteze o formulă în care produsele și serviciile din energie să le fie accesibile într-un fel de metavers.

EY consideră că furnizorii de energie pot profita acum de impulsul dat de către consumatori și pot arăta calea de urmat prin intermediul a șase imperative strategice care reinventează experiența energetică, construiesc o fundație pentru ziua de mâine și angajează și inspiră consumatorii. Mai multe detalii în acest sens se găsesc în raport.