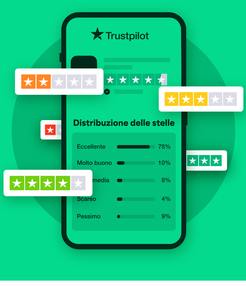
Trustpilot

Settore utility: recensioni online sempre più essenziali per la scelta del giusto provider



Perchè le recensioni dei consumatori stanno diventando sempre più importanti nel settore dei provider di luce, gas e servizi in Italia

Il settore dell'energia è costantemente al centro dell'attenzione, soprattutto dall'avvento del mercato libero, che ha portato **oltre il 60% dei consumatori domestici a scegliere il proprio fornitore di energia elettrica e gas.** La concorrenza ha portato a una maggiore varietà di offerte e tariffe, ma anche a una maggiore complessità nella scelta[1].

Trustpilot ha condotto **una ricerca[2] sulle preferenze degli italiani** nella scelta dei fornitori di luce, gas e servizi. Lo studio rivela come **la trasparenza e la fiducia siano elementi centrali in un mercato energetico in continua trasformazione**.

87%
degli italiani è consapevole dei cambiamenti normativi dovuti al passaggio al mercato libero

ma solo il

26%
dichiara di essersi informato meglio e aver effettivamente cambiato fornitore

Recensioni online: più di 1 italiano su 2 le legge per scegliere un nuovo fornitore

Tra gli intervistati che hanno cambiato fornitore, il 49% afferma che le recensioni lette online hanno influenzato la propria decisione. In generale, **più di un italiano su due (54%) dichiara di consultare spesso, se non sempre, le recensioni online**, e il 48% le ritiene uno strumento utile per orientarsi nel mercato. Inoltre, per oltre il 70% dei rispondenti le recensioni di altri utenti influenzano la scelta del fornitore di luce, gas e servizi.

Dati che sottolineano la necessità di incoraggiare le aziende a **promuovere attivamente la propria reputazione online**, garantendo trasparenza e fiducia nei confronti dei consumatori.

54%
dichiara di consultare spesso, se non sempre, le recensioni online

48%
le ritiene uno strumento utile per orientarsi nel mercato

70%
ritiene che le recensioni di altri utenti influenzino la propria scelta del fornitore di luce, gas e servizi

I dati Trustpilot confermano questi trend

Un'attenzione verso il tema riscontrata anche dai dati della piattaforma Trustpilot[3], che a dicembre 2024 ha registrato un **+70% nel numero delle recensioni anno su anno nella categoria "utility" da parte degli utenti italiani**. Dalle recensioni emerge una generale soddisfazione verso la categoria, a dicembre 2024 infatti il 74% delle recensioni riporta 5 stelle e l'8% 4 stelle (solo il 15% registra 1 stella). Nell'ultimo anno, tra i temi più menzionati nelle recensioni emergono i prezzi, il customer service e il servizio e **il 66% delle recensioni ha sentiment positivo**.

+70%
nelle recensioni anno su anno nella categoria "Utenze e forniture"

74%
di recensioni ha 5 stelle di rating

66%
delle recensioni ha sentiment positivo

Aziende del settore che utilizzano già Trustpilot

octopus energy · plenitude · iren · NeN Gruppo A2A · sorgenia

Desideri saperne di più su come le recensioni dei clienti possono contribuire ad aumentare la fiducia e le vendite nel settore utility? Prenota ora una consulenza senza vincoli che risponda alle esigenze della tua azienda.

Richiedi una demo

Trustpilot

[1] Fonte: ARERA. [2] La ricerca è stata condotta online da Research Without Barriers (RWB) tra il 14 e il 20 gennaio 2025 su un campione di 1.022 rispondenti adulti italiani.
[3] Dati estratti dalla piattaforma di Trustpilot in data a gennaio 2025 e riferiti alle recensioni di utenti italiani lasciate nella categoria "Utenze e forniture".