



# Parlano gli installatori: servizio, assistenza e rapporto qualità/prezzo sono fattori chiave

**S**upporto da parte del fornitore (pre e post vendita), corsi di formazione mirati e un buon rapporto qualità/prezzo della gamma. Questi secondo gli installatori si confermano i fattori chiave nella scelta del proprio fornitore. Quelli appena elencati sono infatti alcuni dei punti salienti che sono emersi dal primo sondaggio lanciato da E-Ricarica dal titolo "Ev-Charger. La situazione del mercato" in cui, attraverso 10 domande mirate ai professionisti che si occupano di installare wall box e colonnine sul nostro territorio - circa 70 gli operatori coinvolti, con una media di oltre 150 ev-charger installati ogni anno -, sono stati messi in evidenza alcuni spunti interessanti, criticità e soprattutto sono stati individuati alcuni dei trend che stanno caratterizzando lo sviluppo di questo settore. La domanda numero 1 del survey ha indagato su quanto attualmente l'e-mobility pesa sul business degli installatori. Per il 61% degli intervistati ancora meno del 25% del fatturato, per l'11% vale tra il 25 e il 50% del fatturato, mentre per il 25% è addirittura sopra il 75%: un dato che mette in evidenza come per oltre 1/4

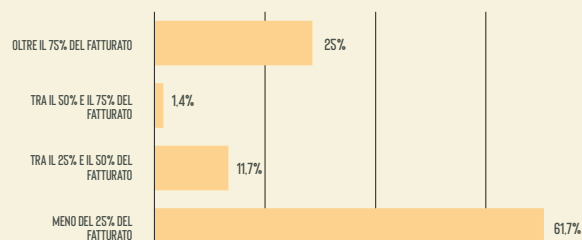
degli installatori l'e-mobility si sia già trasformato in un settore di primaria importanza, a cui hanno dedicato gran parte delle proprie risorse. Inoltre, come emerge dalla domanda numero 2, per oltre il 36% dei professionisti il business sta crescendo moderatamente, mentre per un altro 36% si conferma costante. Il dato sottolinea come, nonostante le difficoltà legate al ritardo del nostro Paese nelle immatricolazioni di veicoli elettrici, il settore anche dopo il boom del Superbonus 110% si è mantenuto sostanzialmente in crescita costante, grazie anche agli incentivi statali sull'installazione di infrastrutture domestiche e aziendali. Per il 4% è un segmento che rispetto allo scorso anno è cresciuto molto mentre il 22% ha registrato una diminuzione delle richieste.

### I fattori che segnano lo sviluppo dell'e-mobility

Attraverso la domanda numero 3 si è cercato di entrare più nel dettaglio qualitativo, analizzando il peso di alcuni dei fattori chiave che stanno influenzando sullo sviluppo della mobilità elettrica. La competenza del cliente finale è stata giudicata prevalentemente sufficiente

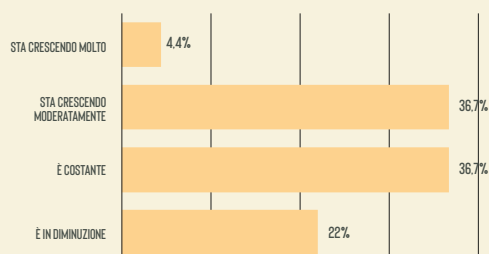
ECCO COME HANNO RISPOSTO GLI INSTALLATORI AL PRIMO SONDAGGIO DI E-RICARICA: IL SERVIZIO DI SUPPORTO TECNICO E L'ASSISTENZA POST VENDITA SONO DI IMPORTANZA CRUCIALE NEL RAPPORTO CON DISTRIBUTORI E PRODUTTORI. ABBASSAMENTO DEI PREZZI E ATTIVITÀ DI FORMAZIONE MIRATE SONO REPUTATE TRA LE PRIORITÀ PER SOSTENERE LA CRESCITA DEL MERCATO, MENTRE I PREZZI DELLE AUTO E LA DISINFORMAZIONE SULL'ELETTRICO RIMANGONO LE PRINCIPALI CRITICITÀ DA RISOLVERE

### 1. QUANTO INCIDE LA MOBILITÀ ELETTRICA SUL SUO BUSINESS?



## 2. COME VALUTA LA DOMANDA DI STAZIONI DI RICARICA

### RISPETTO ALLO SCORSO ANNO?



(40% delle risposte) e negativa dal 35% degli intervistati, un risultato che indica come ci sia ancora molto da fare dal punto di vista della comunicazione e della cultura sull'elettrico. Il 43% dei partecipanti ha valutato come sufficiente anche la richiesta spontanea dei clienti finali che contattano un installatore per realizzare la propria infrastruttura. Il 52%

ha valutato come negativa la situazione delle immatricolazioni di veicoli elettrici, un dato assolutamente coerente e che più di ogni altro sta influenzando sullo sviluppo del business. Mentre il 36,7% ha valutato come negativo, quindi poco in linea, il prezzo degli ev-charger, mentre il 30% lo reputa sufficientemente adeguato. Altra nota dolente sono le tariffe della ricarica pubblica: il 42% degli intervistati le ha giudicate in maniera negativa e quindi poco adeguata a sostenere lo sviluppo della transizione (il 30% le ha addirittura valutate come molto negative). Prevalentemente negativa anche la percezione riguardo alla diffusione delle colonnine pubbliche sul territorio (secondo il 41% delle risposte), evidenziando come anche in questo frangente, soprattutto in alcune Regioni del Paese, ci sia ancora molto da fare per assicurare un supporto adeguato agli e-driver.

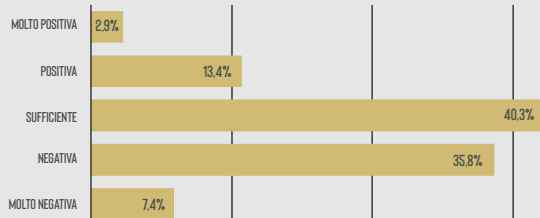
### I fattori determinanti nella scelta di un marchio

La maggior parte di installatori che hanno preso parte al sondaggio (domanda numero 4) concentrano il proprio business principalmente sulle wall box con potenza fino a 7,4 kW (58% delle risposte), seguite, a pari merito, dalle wall box oltre i 22 kW e dalle colonnine oltre

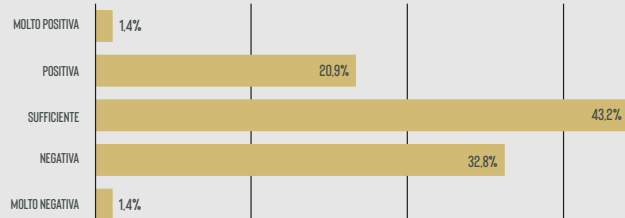
ai 40 kW in DC. Tra i fattori che determinano la scelta del marchio a cui affidarsi (domanda numero 6) il rapporto qualità/prezzo gioca un ruolo determinante (molto importante per il 44% degli intervistati). Cruciale il servizio di assistenza pre e post vendita offerto dal produttore/distributore, che il 61% degli intervistati ha individuato come molto importante, seguito dalla facilità di installazione (molto importante per il 35% degli installatori). Per il 39% degli intervistati è sufficientemente decisivo anche il design del prodotto, mentre ha meno impatto la notorietà del brand: secondo il 32% delle risposte (la percentuale maggiore) è poco importante. Sulle attività di formazione con cui produttori e grossisti coinvolgono gli installatori (domanda numero 5) il 58% dei votanti si è detto abbastanza soddisfatto, il 27% poco soddisfatto, l'11% per nulla e solo l'1% molto soddisfatto. Un trend che per alcuni aspetti sottolinea molto spesso la mancanza di una parte normativa e formativa di base sulla mobilità elettrica, con molti eventi che si concentrano in particolare sulle funzionalità del prodotto. Tra i servizi offerti da produttori e distributori (domanda numero 8), quello ritenuto più importante si conferma il supporto tecnico, con il 67% delle risposte, seguito dal

## 3. COME VALUTA I SEGUENTI FATTORI DEL MERCATO DEGLI EV CHARGER?

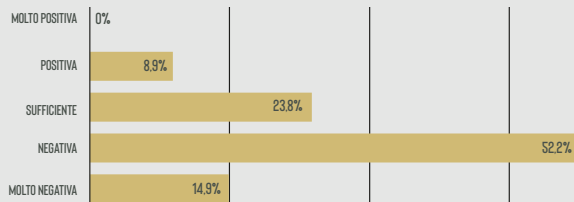
### COMPETENZA DELLA CLIENTELA FINALE



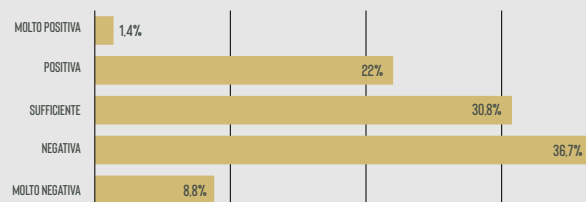
### RICHIESTA SPONTANEA DA PARTE DELLA CLIENTELA FINALE



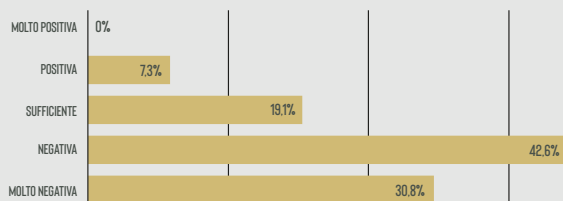
### STATO DI SALUTE DEL MERCATO DELLE AUTO ELETTRICHE



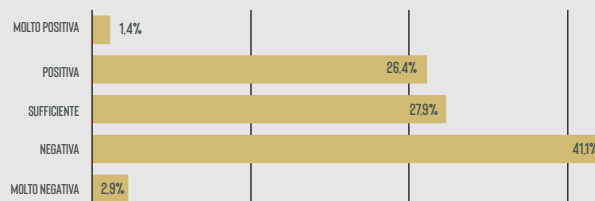
### ADEGUATEZZA DEL PREZZO DEGLI EV-CHARGER



### ADEGUATEZZA DELLE TARIFFE PER LA RICARICA PUBBLICA



### DIFFUSIONE SUL TERRITORIO DELLE STAZIONI DI RICARICA PUBBLICA



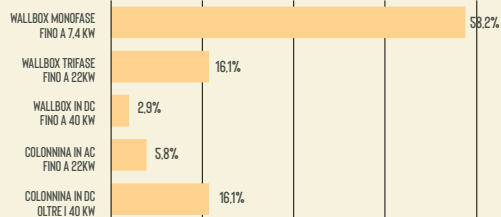


SECONDO GLI  
INSTALLATORI  
IL MERCATO STA  
PAGANDO UNA LENTA  
DIFFUSIONE DEI VEICOLI  
ELETTRICI, UNITA A UNA  
DIFFUSIONE ANCORA  
POCO CAPILLARE DELLE  
COLONNINE PUBBLICHE  
E A TARIFFE POCO  
CONVENIENTI

© Unsplash

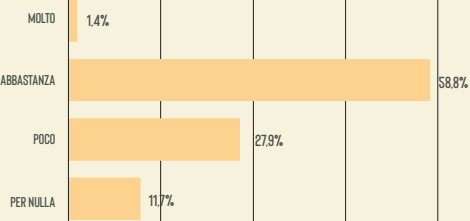
#### 4. QUALE TIPOLOGIA DI PRODOTTO INSTALLATE

##### PIÙ DI FREQUENTE?



#### 5. SIETE SODDISFATTI DELLE ATTIVITÀ DI FORMAZIONE

##### IN CUI VENITE COINVOLTI?



**ORBIS**<sup>®</sup>  
energia intelligente

**VIARIS UNI+, COMBI+ e CITY+**  
LE MIGLIORI SOLUZIONI IN AC  
PER LA RICARICA DEI VEICOLI ELETTRICI

Scopri la gamma su [orbisitalia.it](http://orbisitalia.it)



supporto post vendita (57%). A seguire i corsi di formazione, con il 48%, le convenzioni finanziarie con il 28% e subito dopo la capacità di generare contatti con potenziali clienti (27%), un fattore che soprattutto i grossisti e i distributori non devono sottovalutare con l'obiettivo di fidelizzare nuovi clienti tra gli installatori.

**Come supportare al meglio il mercato ev-charger**

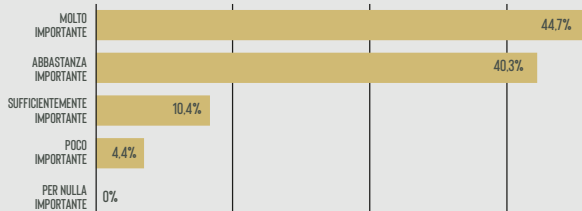
Alla domanda numero 9, ovvero "In che modo i produttori/distributori dovrebbero sostenere la crescita del mercato" e quindi di conseguenza il business egli installatori. La risposta che ha ottenuto la percentuale maggiore di preferenze (oltre il 50%) è stata attraverso l'abbassamento dei prezzi dei dispositivi. Al secondo posto si conferma l'innovazione tecnologia dei prodotti (47%) probabilmente correlata a un'evoluzione che miri principalmente a facilitarne ulteriormente l'utilizzo. Al terzo posto (44%) ritroviamo le attività di formazione e di training, che si confermano un supporto fondamentale in un mercato relativamente giovane e che numerosi installatori hanno approcciato solo negli ultimi anni. Importanti anche le varie attività di marketing per



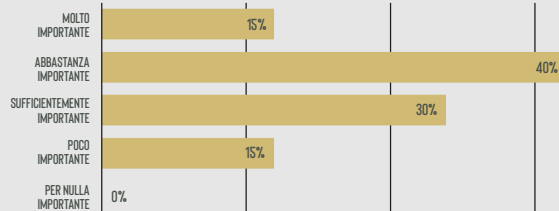
NELLA SCELTA DEI MARCHI DA TRATTARE SI CONFERMA CRUCIALE IL RAPPORTO QUALITÀ/PREZZO. ALTRI FATTORI DETERMINANTI LA FACILITÀ DI INSTALLAZIONE E L'ASSORTIMENTO CHE IL DISTRIBUTORE È IN GRADO DI OFFRIRE

**6. PER LA VOSTRA SOCIETÀ, NELLA SCELTA DEL FORNITORE DI WALL BOX E COLONNINE, QUANTO SONO IMPORTANTI I SEGUENTI FATTORI?**

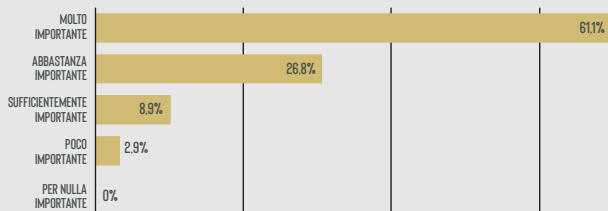
**RAPPORTO QUALITÀ/PREZZO**



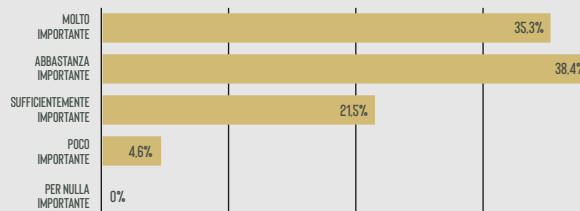
**ASSORTIMENTO PRODOTTI**



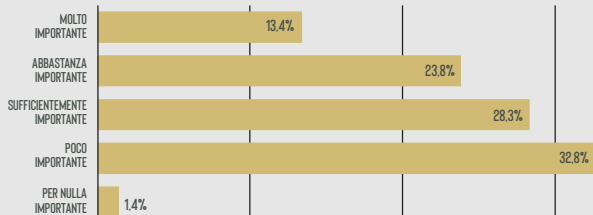
**SERVIZIO DI ASSISTENZA PRE E POST VENDITA**



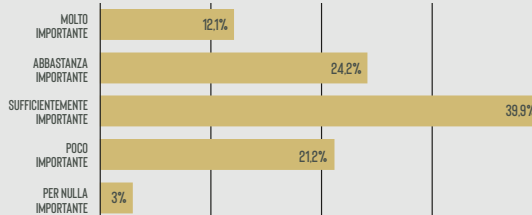
**FACILITÀ DI INSTALLAZIONE**



**NOTORIETÀ DEL BRAND**

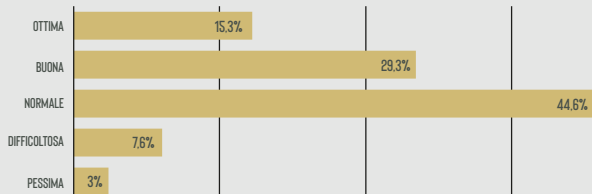


**DESIGN DEL PRODOTTO**

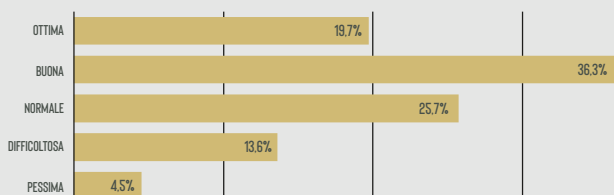


## 7. COME GIUDICATE LA COLLABORAZIONE CON I VOSTRI PRINCIPALI PARTNER PER LA FORNITURA DI PRODOTTI E SERVIZI DI RICARICA?

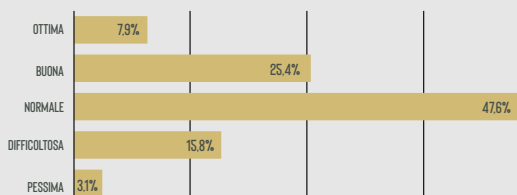
### DISTRIBUTORI E GROSSISTI



### PRODUTTORI DI EV-CHARGER



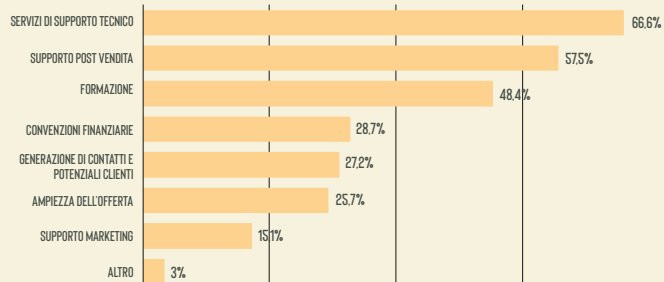
### CHARGING POINT OPERATOR



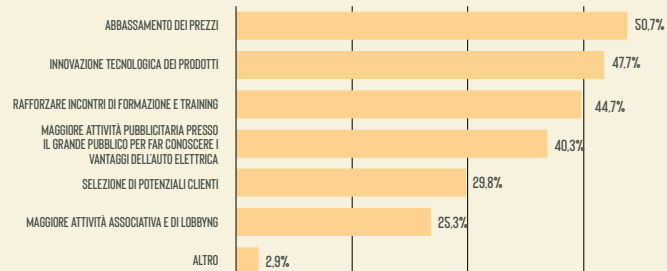
pubblicizzare i dispositivi nei confronti degli utenti finali (40% dei voti). Riguardo invece alle principali criticità che oggi frenano lo sviluppo del mercato, al primo posto troviamo il costo di un veicolo elettrico, con l'89% dei voti: un chiaro segnale di come il divario tra elettrico ed endotermico venga percepito come il primo ostacolo allo sviluppo dell'industria, nonostante attualmente, soprattutto nella fascia delle utilitarie, siano stati fatti importanti passi avanti per contenere i prezzi al pubblico. Al secondo posto con il 66% appare la disinformazione, a conferma di come le fake news e la poca conoscenza del settore siano ancora uno scoglio da superare per agevolare il passaggio all'elettrico da parte dei consumatori. Al terzo posto, con il 38% delle preferenze, l'autonomia dei veicoli elettrici che, secondo gli installatori, viene percepita ancora come un problema dai consumatori finali, nonostante ormai il range delle vetture sia più che sufficiente per un utilizzo urbano e anche i viaggi a lungo raggio, grazie a una presenza sempre più capillare di colonnine ad accesso pubblico, anche ad alta potenza, consenta ormai spostamenti piuttosto agevoli anche utilizzando la rete autostradale. Alla voce Altro, che ha totalizzato più dell'8% delle risposte, tra le motivazioni che rallentano l'elettrico gli installatori hanno suggerito il costo dell'energia, le lobby che difendono i carburanti fossili e i punti di ricarica pubblici non funzionanti.



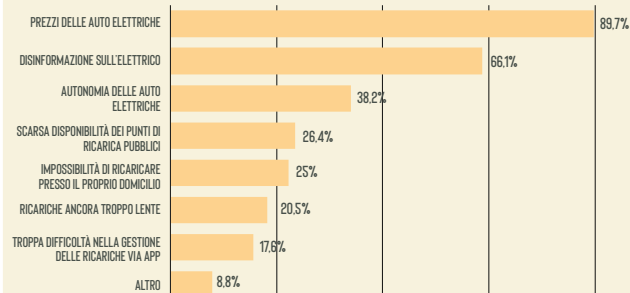
## 8. QUALI SONO I SERVIZI CHE RITIENE PIÙ IMPORTANTI TRA QUELLI OFFERTI DAL PRODUTTORE/DISTRIBUTORE?



## 9. IN CHE MODO I PRODUTTORI/DISTRIBUTORI DOVREBBERO SOSTENERE LA CRESCITA DEL MERCATO E QUINDI IL LAVORO DEGLI INSTALLATORI?



## 10. COSA FRENA ANCORA IL MERCATO DELL'E-MOBILITY IN ITALIA?



PER SOSTENERE LA CRESCITA DEL BUSINESS GLI INSTALLATORI AUSPICANO UN ABBASSAMENTO DEI PREZZI DEGLI EV-CHARGER: UN'EVOLEZIONE TECNOLOGICA PIÙ VELOCE OLTRE A UN INCREMENTO DEGLI INCONTRI DI FORMAZIONE