

ROMA, 31 ottobre 2019  Società - associazioni

Altroconsumo: “Mercato libero? Gli utenti vanno guidati e informati”

L'inchiesta dell'associazione sui fornitori di elettricità, gas e “dual fuel”: Dolomiti Energia al primo posto di gradimento. Ultime Acea Energia e Green Network



Secondo Altroconsumo il passaggio dal mercato tutelato a quello libero è molto influenzato dalla comunicazione: “I consumatori, se informati e guidati correttamente, sono più propensi a valutare offerte”. E proprio sul gradimento degli utenti verso i fornitori di energia si basa un'inchiesta pubblicata dall'associazione che ha intervistato 23.000 soci e svolto 500 prove pratiche.

In particolare, sono state elaborate tre classifiche (per 14 società ognuna) dei migliori fornitori elettrica, gas e “dual fuel”. In tutti i casi Dolomiti Energia è risultata prima. Per l'elettricità sul podio anche Edison Energia e **Agsm Energia**. Per il gas 2° Engie e 3° Edison Energia. Sul Dual Fuel seconda è **Agsm Energia**, terza Engie. In generale, tutti i fornitori censiti raggiungono almeno il giudizio “accettabile”.

Ultime, invece, sono Acea Energia per quanto riguarda l'elettricità e Green Network su gas e dual fuel. “In generale – sottolinea Altroconsumo in una nota - il comportamento dei fornitori è andato migliorando negli anni, infatti le valutazioni complessive sono tutte positive, ci sono però delle zone d'ombra: ad esempio non sempre gli operatori si informano sulle abitudini di consumo del potenziale cliente in modo da proporre la soluzione” più adatta.

Per quanto riguarda il campione di intervistati, il 17% dei soci ha cambiato fornitore di elettricità nell'ultimo anno e il 14% ha cambiato fornitore gas. Il 37%



Peso: 57%

non ha cambiato contratto perché "soddisfatto dell'attuale", mentre il 35% perché ritiene che "uno vale l'altro".

Tra coloro che hanno cambiato, il 65% dichiara di essere stato spinto da "un'offerta commerciale ritenuta più vantaggiosa". Per quanto riguarda il passaggio alla formula combinata luce e gas, il 35% dei soci che ha cambiato si ritiene "più soddisfatto di prima" e il 12% ne è rimasto "deluso". Per più della metà (53%) il livello di soddisfazione "non è cambiato".

Per elaborare le sue analisi, fa sapere Altroconsumo, sono stati approfonditi "i momenti più delicati in cui si sviluppa il rapporto tra fornitore e cliente: la proposta dell'offerta, l'attivazione e l'assistenza clienti". Dunque, sono stati contattati i vari call center, "con l'obiettivo non solo di capire con quale correttezza e trasparenza vengono illustrate le caratteristiche del contratto ma anche quali tipologie di offerte gli operatori telefonici propongono". Ancora, "se oltre al prezzo della materia prima forniscono ulteriori informazioni sulle voci della bolletta, come le spese di trasporto, quelle di gestione del contatore, gli oneri di sistema e le imposte". Infine, "capire quali sono le problematiche principali che si possono riscontrare per l'attivazione di un servizio o per contattare l'assistenza clienti".

Su quest'ultimo punto l'associazione segnala che il reclamo formale in forma scritta è la modalità più efficace da seguire in caso di fatturazione di importi



Peso: 57%

Energia retail, classifica Altroconsumo sui rapporti fornitore-cliente

Tutte su un livello almeno "accettabile" la quindicina di aziende esaminate. Dolomiti Energia primeggia seguita da Edison, Engie e Agsm. Acea e Green Network fanalini di coda. I big a metà classifica



L'associazione dei consumatori Altroconsumo ha pubblicato oggi in una nota e sul nuovo numero della sua rivista i risultati di una doppia indagine sull'energia retail, basata su interviste ai suoi 23.000 soci, clienti di luce e gas, e su 500 prove pratiche con interazioni dirette con le società di vendita.

Quella di cambiare fornitore, nota in primo luogo l'associazione - che in questi anni ha animato anche un gruppo di acquisto di energia (Abbassalabolletta) e gestisce un tool online di comparazione delle offerte che indicizza anche offerte riservate ai suoi iscritti - è "una scelta che gli italiani per il momento sono restii ad affrontare".

Oltre ai dati Arera, che restituiscono un 57% di clienti elettrici e 50% di quelli gas ancora in tutela, l'indagine Altroconsumo evidenzia che il 17% dei soci ha cambiato fornitore di elettricità nell'ultimo anno e il 14% ha cambiato fornitore di gas, dal che, nota l'associazione, "risulta che i consumatori, se informati e guidati correttamente, sono più propensi a ricercare e valutare le offerte presenti sul mercato".

Il 37% dei soci intervistati non ha cambiato contratto perché soddisfatto dell'attuale mentre il 35% perché ritiene che "uno vale l'altro". Tra coloro che hanno cambiato il 65% dichiara di essere stato spinto al cambiamento da un'offerta commerciale ritenuta più vantaggiosa.

Per quanto riguarda il passaggio alla formula combinata luce e gas il 35% dei soci che ha cambiato si ritiene più soddisfatto di prima mentre il 12% ne è rimasto deluso. Per più della metà (53%) il livello di soddisfazione non è cambiato.

I risultati dell'inchiesta hanno poi dato vita a 3 classifiche basate su indicatori connessi al rapporto tra fornitore e cliente: una relativa all'energia elettrica, una al gas e una alle offerte combinate, le cosiddette "dual fuel". I risultati hanno premiato **Dolomiti Energia** che si è classificata al primo posto di tutte e tre le classifiche, seguita sempre nelle prime quattro caselle (ma in posizioni diverse a seconda della classifica), da **Edison**, **Agsm** e **Engie**. "Fanalino di coda", invece, sono risultate in tutte le classifiche **Acea Energia** e **Green Network**. Gli altri big come **Enel**, **Eni** e **A2A** si collocano a metà delle classifiche.

In generale, rileva Altroconsumo, considerato che nessun operatore esaminato è sceso sotto la sufficienza ("accettabile"), "il comportamento dei fornitori è andato migliorando negli anni (...) ci sono però delle zone d'ombra: ad esempio non sempre gli operatori si informano sulle abitudini di consumo del potenziale cliente in modo da proporre la soluzione migliore. Nel 70% dei casi gli operatori hanno cercato di proporre un contratto "dual fuel" (luce e gas insieme), una strategia di marketing che nei fatti fa registrare i più alti livelli di soddisfazione tra i clienti".

Gli indicatori esaminati toccano "i momenti più delicati in cui si sviluppa il rapporto tra fornitore e cliente ovvero la proposta dell'offerta, l'attivazione e l'assistenza clienti". Altroconsumo tra i vari test svolti, ha provato ad esempio a contattare i vari call center, con l'obiettivo non solo di capire con quale correttezza e trasparenza vengono illustrate le caratteristiche del contratto, ma anche quali tipologie di offerte gli operatori telefonici propongono una volta contattati; se oltre al prezzo della materia prima



forniscono ulteriori informazioni sulle voci della bolletta, come le spese di trasporto, quelle di gestione del contatore, gli oneri di sistema e le imposte ed infine quali sono le problematiche principali che si possono riscontrare per l'attivazione di un servizio o per contattare l'assistenza clienti.



Peso:10-13%,11-26%