

IN SINTESI

- Le prove per valutare i fornitori di luce e gas, che hanno riguardato le fasi più delicate del rapporto con i clienti
- I risultati dell'inchiesta statistica, che ha misurato la soddisfazione degli utenti



L'accendiamo?

Restano solo sette mesi per passare al mercato libero. Abbiamo interrogato oltre 23mila utenti e svolto 500 prove pratiche per dare i voti ai fornitori di energia. Ecco i più affidabili.

di Matteo Metta

I clienti luce e gas non vogliono proprio saperne di passare in massa al mercato libero. Il 57% dei contratti domestici di energia elettrica e il 50% di quelli del gas sono ancora nel mercato di maggior tutela, quello con le tariffe decise dall'Autorità dell'energia (Arera).

Con questi numeri, come si fa a rispettare la scadenza del 1° luglio 2020, data in cui è prevista (dopo tanti rinvii) la liberalizzazione completa del mercato dell'energia? Se dovesse succedere, il cosiddetto "servizio di salvaguardia", cioè il paracadute congegnato per gestire i pochi irriducibili rimasti fino alla fine nel mercato tutelato, riguarderebbe invece la maggior parte degli utenti italiani. Per questo l'Autorità auspica una transizione graduale, rafforzata da incentivi all'uscita dal mercato tutelato. Insomma, tira aria di un ennesimo rinvio della scadenza.

Intanto sul mercato libero spuntano miriadi di offerte. Come orientarsi per evitare fregature? Saper valutare la (reale) convenienza delle offerte commerciali non basta. Oltre alla convenienza, occorre capire se i fornitori applicano condizioni contrattuali trasparenti, se sono strutturati per offrire un buon servizio e se adottano comportamenti corretti nei confronti dei clienti. Un'impresa impossibile per il singolo utente. Per inciso, mai accettare un contratto al telefono né firmare senza avere letto e compreso le condizioni di fornitura. Per questo Altroconsumo non si limita a confrontare le offerte, ma integra nel proprio servizio di comparazione tutte queste valutazioni. Lo fa con regolarità grazie a una duplice inchiesta: la prima, di tipo statistico, si basa sulle interviste a 23.000 utenti; la seconda, condotta sul campo, è costruita intorno a 500 prove pratiche.

Obiettivo "doppietta"

Il comportamento dei fornitori negli ultimi anni è andato progressivamente migliorando, tant'è che questa volta le valutazioni globali sono tutte positive: segno che il mercato vuole arrivare preparato all'appuntamento con la liberalizzazione completa. Del resto, in uno scenario in cui la concorrenza si fa più accesa, cresce anche il valore dei clienti, che bisogna tenersi buoni dopo esserseli faticosamente



accaparrati. Se però leggiamo in filigrana i risultati delle nostre indagini, troviamo ancora alcune zone d'ombra. E non poteva essere altrimenti, visto che siamo andati a sondare tre momenti delicati del rapporto fornitore-cliente: la descrizione dell'offerta, la fase di attivazione e il servizio di assistenza clienti.

Il primo passo è stato quindi chiamare a tappeto i call center dei fornitori, manifestando interesse per una fornitura di gas naturale oppure di elettricità, e chiedendo informazioni sulle varie offerte disponibili. L'obiettivo non era solo quello di capire con quale correttezza e trasparenza vengono illustrate le caratteristiche del contratto, ma anche se gli operatori telefonici (online nel caso di Wekiwi), pongono domande sulle abitudini di consumo per proporre l'offerta più conveniente per il potenziale cliente. Pochissime volte ci hanno chiesto, per esempio, quando e quanto usiamo gli elettrodomestici, e quanti kilowattora (per l'elettricità) o metri cubi (per il gas) consumiamo: sono dettagli che si trovano facilmente sulle bollette. Nel 70% dei casi, invece, gli operatori hanno cercato di mettere a segno una doppietta, cioè un contratto "dual fuel" (luce e gas insieme) svolgendo in sostanza più un'attività di marketing che di informazione. Così chi chiama perché interessato alla fornitura di gas viene "convertito" anche al segmento elettricità, e viceversa. Va comunque fatto notare che la formula "dual fuel" è quella che fa registrare un livello più alto di soddisfazione nei giudizi dei clienti.

Non solo componente energia

E veniamo ai costi. Gli operatori dei call center – come del resto succede nelle pubblicità – si concentrano sul prezzo della materia prima. Anche se tutti forniscono un'informazione corretta, questo non basta, perché si tratta solo di una delle voci che compongono la bolletta. Soltanto nel 40% dei casi si citano anche le spese di trasporto, quelle di gestione del contatore, gli oneri di sistema e le imposte. Quando abbiamo chiesto se c'erano costi aggiuntivi, in una delle chiamate al call center di Iren la risposta è stata: «Bisogna aggiungere le tasse». Ma c'è anche chi ha fatto di peggio e ha ri- ►

	FORNITORE	Informazioni sull'offerta	Fase di attivazione	Assistenza clienti	Soddisfazione dei clienti	Giudizio globale	
ENERGIA ELETTRICA	DOLOMITI Energia	71	50	96	78	75	BUONO
	EDISON Energia	61	75	75	73	72	BUONO
	AGSM Energia	62	75	88	66	71	BUONO
	E.ON Energia	64	68	75	70	70	BUONO
	ENGIE	66	75	71	70	70	BUONO
	SORGENIA	63	75	58	68	67	BUONO
	ILLUMIA	61	75	65	65	66	BUONO
	A2A Energia	60	68	59	67	65	BUONO
	ENEL Energia	61	68	75	61	65	BUONO
	ENI Gas e Luce	52	75	75	60	64	BUONO
	WEKIWI	51	75	41	66	61	BUONO
	IREN	54	50	66	60	58	ACCETTABILE
GAS	GREEN Network	58	50	54	57	56	ACCETTABILE
	ACEA Energia	52	50	46	59	54	ACCETTABILE
	DOLOMITI Energia	71	50	96	78	75	BUONO
	ENGIE	66	75	71	77	74	BUONO
	EDISON Energia	61	75	75	69	70	BUONO
	SORGENIA	63	75	58	74	70	BUONO
	AGSM Energia	62	75	88	63	69	BUONO
	E.ON Energia	64	68	75	66	68	BUONO
	A2A Energia	60	68	59	69	66	BUONO
	ENEL Energia	61	68	75	63	66	BUONO
	ENI Gas e Luce	52	75	75	64	66	BUONO
	ILLUMIA	61	75	65	62	65	BUONO
DUAL FUEL	IREN	54	50	66	62	59	ACCETTABILE
	WEKIWI	51	75	41	61	58	ACCETTABILE
	ACEA Energia	52	50	46	62	56	ACCETTABILE
	GREEN Network	58	50	54	56	55	ACCETTABILE
	DOLOMITI Energia	71	50	96	79	76	BUONO
	AGSM Energia	62	75	88	73	74	BUONO
	ENGIE	66	75	71	76	73	BUONO
	EDISON Energia	61	75	75	74	72	BUONO
	SORGENIA	63	75	58	78	72	BUONO
	E.ON Energia	64	68	75	73	71	BUONO
	A2A Energia	60	68	59	74	68	BUONO
	ENEL Energia	61	68	75	66	67	BUONO
	ENI Gas e Luce	52	75	75	66	67	BUONO
	ILLUMIA	61	75	65	61	64	BUONO
	WEKIWI	51	75	41	70	63	BUONO
	IREN	54	50	66	66	61	BUONO
	ACEA Energia	52	50	46	63	56	ACCETTABILE
	GREEN Network	58	50	54	56	55	ACCETTABILE

Punteggi da 0 a 100

17%

I soci che hanno cambiato fornitore di luce nell'ultimo anno. Sono invece il 14% quelli che hanno cambiato fornitore di gas

37%

Non ha cambiato fornitore di luce e gas perché soddisfatto dell'attuale. Il 35% invece non l'ha fatto perché è convinto che "uno vale l'altro"

65%

Sono i soci che hanno risposto di aver cambiato fornitore di luce spinti da un'offerta commerciale con prezzi ritenuti più bassi

35%

I soci che dopo essere passati al "dual fuel" dicono di essere più soddisfatti, contro il 12% che invece rimane deluso. Per il 53% invece la soddisfazione rimane uguale

Fonte: inchiesta statistica di Altroconsumo (marzo 2019)

► sposto un secco «no», come è successo con Acea Energia e con Eni gas e luce. Comunque, al di là del singolo esempio, le valutazioni relative alla informativa precontrattuale, se si sommano tutti gli elementi, risultano per tutti gli operatori almeno accettabili. Sul recesso la situazione va meglio rispetto allo scorso anno: tutti chiariscono che si può recedere in qualunque momento e senza spese.

Attivazione e assistenza clienti

Nella fase di attivazione non si registrano inciampi; nei giudizi abbiamo premiato i fornitori che mettono a disposizione un servizio di monitoraggio della pratica. L'assistenza clienti l'abbiamo invece valutata in due modi. Da una parte attingendo ai dati ufficiali di Arera sul cosiddetto "tempo medio di attesa", cioè quanto tempo aspetta al telefono il cliente prima di parlare con l'operatore: lo standard minimo è fissato a 180 secondi. Il giudizio su questo parametro lo abbiamo inserito in tabella: si va da una valutazione molto alta, come quella di Dolomiti Energia, a una estremamente bassa, come quella di Acea. Su un gruppo ristretto di fornitori (10 su 15) abbiamo chiesto al telefono chiarimenti sulla bolletta, in particolare sui consumi dell'ultimo anno (informazione che si trova in bolletta). Nel 30% dei casi l'assistenza clienti non è stata in grado di indicare dove si trovasse il dato oppure ha suggerito (erroneamente) di fare la somma delle bollette. ■