

Qualità Providers energia

Pubblicazione Ottobre 2024

Metodologia e criteri di valutazione

Selezione degli Operatori oggetto dell'indagine

L'analisi verte sulle Società di Vendita di energia elettrica e gas naturale che soddisfano i seguenti criteri:

- Soggetti appartenenti a Gruppi societari presenti nell'elenco dei primi venti Gruppi per vendite totali di energia elettrica al mercato finale nel 2023, come da Relazione annuale pubblicata dall'Authority di settore per l'anno 2023¹;
- Qualora uno dei Soggetti di cui sopra sia tra i primi venti per uno solo dei due segmenti, si analizza comunque la performance sia per il segmento energia elettrica che per il segmento gas naturale (si tratta infatti di *brand* molto noti presso la clientela);
- I Soggetti di cui sopra abbiano una diffusione territoriale per servire i clienti domestici in un numero di Province sufficiente a garantire la propria presenza almeno per:
 - L'80% della popolazione a livello nazionale, per quanto riguarda il segmento energia elettrica
 - Il 70% della popolazione a livello nazionale per quanto riguarda il segmento gas naturale
- Società di Vendita di energia elettrica e gas con *partnership* in essere con Altroconsumo;

Elaborazione dell'Indicatore Globale di Qualità e variabili utilizzate per l'analisi

Scala di valutazione applicata alle variabili utilizzate

Per ognuna delle variabili coinvolte nell'analisi si procede a una valutazione mediante una scala da 0 a 100 e si assegnano dei giudizi sulla base dei seguenti intervalli:

- Da 0 a 49 si assegna la valutazione Qualità Bassa;
- Da 50 a 64 si assegna la valutazione Qualità Media;
- Da 65 a 74 si assegna la valutazione Qualità Buona;
- Oltre 75 si assegna la valutazione Qualità Ottima.

L'indicatore finale, media ponderata delle valutazioni delle singole variabili, assumerà quindi un valore compreso tra 0 e 100 ed esprimerà un giudizio di qualità che, in base al risultato della media, apparterrà a una delle categorie precedentemente descritte: Ottima, Buona, Media o Bassa.

L'Indicatore Globale di Qualità sarà unico per energia elettrica e gas naturale. La convergenza di parecchie attività di vendita rispetto a entrambi i settori, considerati i diversi Provider, suggerisce

¹ Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, Relazione Annuale – Stato dei Servizi, anno 2023.

un'elaborazione in cui la valutazione della qualità non avvenga in modo differenziato per segmento, quanto, piuttosto, assegnando un giudizio unico per tutte le attività di vendita delle due commodities sul mercato libero dei clienti domestici, per ogni Provider analizzato.

Variabili utilizzate per l'elaborazione dell'Indicatore Globale di Qualità e fattori di ponderazione

Di seguito si riportano le variabili utilizzate e i pesi applicati per ciascuna variabile nella definizione della media ponderata che dà origine, per Provider, all'Indicatore Globale di Qualità. Il peso applicato alle diverse variabili è costante al variare del segmento, energia elettrica o gas naturale.

Variabile 1: Condizioni Generali di Fornitura e informativa precontrattuale proposte dai Provider alla clientela domestica

La valutazione delle Condizioni Generali di Fornitura e dell'informativa precontrattuale applicate alla clientela domestica è stata effettuata da Altroconsumo sulla base della documentazione reperita sui siti web dei Provider analizzati (a titolo indicativo e non esaustivo: condizioni generali di fornitura, informativa precontrattuale, nota informativa, modulistica).

In particolare, sono state passate al vaglio le informazioni sulle seguenti voci:

- Proposta irrevocabile e conclusione del contratto;
- Avvio della fornitura e diritto di ripensamento;
- Rinnovo e recesso dal contratto;
- Interruzione della fornitura, limitazioni di responsabilità e forza maggiore;
- Reclami e conciliazione;
- Cessione del contratto;
- Garanzie di pagamento;
- Rilevazione dei consumi e fatturazione;
- Prescrizione degli insoluti;
- Rateizzazione e bonus sociale;
- Indennizzi automatici;
- Standard qualitativi e grado di rispetto.

Fattore di ponderazione per la variabile "Condizioni Generali di Fornitura e informativa precontrattuale proposte dai Provider alla clientela domestica"

Il peso applicato alla variabile nella definizione dell'Indicatore Globale di qualità è pari a 20%.

Variabili derivanti dai risultati dell'Indagine di soddisfazione effettuata su un campione di utenti, edizione 2024

Caratteristiche dell'indagine di soddisfazione

Con periodicità annuale, Altroconsumo effettua un'indagine di soddisfazione riguardo ai vari Providers di energia elettrica e gas naturale.

I dati sono raccolti attraverso questionari inviati con frequenza annuale a un campione di utenti di energia elettrica e gas.

La distribuzione dei questionari avviene in modo da garantire che ogni rispondente possa compilare il questionario una volta soltanto.

Per il calcolo degli indici di soddisfazione vengono prese in considerazione le risposte all'indagine, svolta a marzo 2024, con la quale sono stati raccolti complessivamente 11.333 questionari validi. Il numero complessivo di valutazioni ottenute e utilizzate per valutare i Provider di energia elettrica e gas è 15.186.

Gli indici di soddisfazione si basano sulle valutazioni (da 1 a 10) espresse dai rispondenti, relativamente alle voci indicate per i Fornitori di cui sono stati clienti nei 12 mesi precedenti.

Ai fini del calcolo dell'Indicatore Globale di Qualità, attraverso l'indagine di soddisfazione vengono elaborati da Altroconsumo i seguenti indicatori:

- Indicatore di soddisfazione Customer Care tramite call center;
- Indicatore di soddisfazione Customer Care tramite servizi digitali (sito, app o email);
- Indicatore di soddisfazione per la trasparenza della bolletta.

Indicatore sull'incidenza di problemi e soddisfazione per la capacità del Fornitore di risolverli

Si tratta di una misura che analizza in maniera combinata l'occorrenza di problemi con il proprio Provider nel corso dei 12 mesi precedenti e, in caso affermativo, la soddisfazione dell'utente rispetto alla capacità del Provider di risolverli, espressa con una scala da 1 a 10.

Rispetto a tale indicatore sono riconosciuti come "problemi" tutti gli elementi di criticità segnalati dai rispondenti.

Fattori di ponderazione per le variabili elaborate mediante l'indagine di soddisfazione

Di seguito i pesi applicati alle grandezze risultanti dall'indagine di soddisfazione, ai fini del calcolo dell'Indicatore Globale di qualità:

- Il peso per l'indice relativo alla soddisfazione Customer care tramite call center è pari a 20%;
- Il peso per l'indice relativo alla soddisfazione per l'attività di Customer care tramite servizi digitali è pari a 18%;
- Il peso per l'indice relativo alla soddisfazione per la trasparenza dei documenti di fatturazione è pari a 30%;
- Il peso per l'indice inerente ai problemi e loro soluzione è pari a 12%.

Attribuzione del sigillo Provider consigliato

Per ricevere il titolo di "Provider Consigliato", un Operatore Deve ottenere una valutazione globale di Qualità almeno pari a 75 (Qualità Ottima).